

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT  
MELALUI KINERJA PEGAWAI  
POLSEK BATU AMPAR**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Afria Novita**

**160910291**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT  
MELALUI KINERJA PEGAWAI  
POLSEK BATU AMPAR**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



Oleh:  
Afria Novita  
160910291

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Susi Riani  
NPM : 150910409  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

”**Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai Polek Batu Ampar**” adalah hasil sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

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

Demikian saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 08 Februari 2020

Afria Novita  
160910291

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
MASYARAKAT MELALUI KINERJA PEGAWAI  
POLSEK BATU AMPAR**

**Oleh:  
Afria Novita  
160910291**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh  
Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 08 Februari 2020**

**Heryenzus, S.Kom., M.Si.**  

---

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, selain meningkatkan pelayanan, disiplin kerja juga merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dalam suatu instansi melalui kinerja yang maksimal. Setelah memperoleh kepuasan dengan mempertimbangan beberapa hal seperti kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai maka masyarakat akan menilai apa yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga terwujudlah suatu kepuasan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai Polsek Batu Ampar. Metode penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 167 responden, metode sampel diambil menggunakan tehnik *simple purposive* sehingga didapatkan sampel sebesar 118 responden, peneliti menggunakan *software* SPSS 25 dalam melakukan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Polsek Batu Ampar dan Kinerja Pegawai Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat akan tetapi tidak melalui kinerja pegawai.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Disiplin, Kinerja dan Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*In an effort to increase community satisfaction, in addition to improving services, work discipline is also a matter that needs to be considered in an agency through maximum performance. After obtaining satisfaction by considering several things such as service quality, work discipline and employee performance, the community will assess what is obtained if it is in accordance with what is expected so that a satisfaction is realized. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and work discipline on community satisfaction through the performance of Batu Ampar Police Station employees. Quantitative research methods with a population of 167 respondents, the sample method was taken using a simple purposive technique to obtain a sample of 118 respondents, researchers used SPSS 25 software in conducting this research. The results showed that directly the independent variable (Service Quality and Work Discipline) had a significant effect on the Performance of Batu Ampar Police Officers and Employee Performance. The positive and significant effect on community satisfaction. Indirectly Service Quality variables and work discipline have a significant effect on community satisfaction but not through employee performance.*

**Keywords:** *Service Quality, Disi [lin, Performance and Community Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi takan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam dan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan saran, masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Seluruh dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuahn kepada penulis.

5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis.
6. Teman-teman seangkatan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karuniaNya.

Batam, 08 Februari 2020

Afria Novita

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK .....	<b>v</b>
ABSTRACT .....	<b>vi</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>vii</b>
DAFTAR ISI .....	<b>ix</b>
DAFTAR TABEL .....	<b>xi</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Pembatasan Masalah .....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Teori Dasar .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
2.4 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Operasional Variabel .....	37
3.3 Populasi dan Sampel .....	41
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	42
3.5 Metode Analisis Data .....	44
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>

4.1	Karakteristik Responden .....	51
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.3	Pembahasan .....	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>83</b>
5.1	Simpulan.....	83
5.2	Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pemohon Pembuatan SKCK Periode 2017-2018 .....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pembuatan SKCK dan Jumlah Keluhan Masyarakat .....	6
Tabel 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Bentuk Keluhan Tahun 2018 .....	7
Tabel 1.4 Data Ketidakhadiran pegawai Kepolisian Sektor Batu Ampar.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	37
Tabel 3.3 Skala <i>likert</i> .....	41
Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi nilai $r$ .....	42
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian .....	48
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Profil Pekerjaan Responden .....	49
Tabel 4.4 Profil Pendidikan Terakhir Responden .....	50
Tabel 4.5 Rentang Skala .....	51
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	51
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ).....	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ).....	53
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja ( $X_2$ ).....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai ( $Y$ ).....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai ( $Y$ ).....	57
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	58
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Disiplin Kerja ( $X_2$ ).....	58
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai ( $Y$ ) .....	59
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat ( $Z$ ).....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
Tabel 4.20 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja .....	65
Tabel 4.21 Nilai R-Square Struktural 1.....	66
Tabel 4.22 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kinerja Pegawai.....	67
Tabel 4.23 Nilai R-Square Struktural II .....	68
Tabel 4.24 Ringkasan Hasil Uji Analisis Jalur .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	60
Gambar 4.2 Grafik Normalitas P-Plot.....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63
Gambar 4.4 Model Struktural I.....	64
Gambar 4.5 Model Struktural II.....	64
Gambar 4.6 Penafsiran Model Struktural II.....	69

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Dalam era reformasi dan otonomi pelayanan yang diberikan oleh satu instansi akan menjadi tolak ukur atau indikator bagi publik menilai kinerja suatu instansi, sehingga akan memperbesar tanggung jawabnya dalam pemenuhan kebutuhan publik yang makin lama makin meningkat kebutuhannya. Kualitas pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada publik akan menumbuhkan kepercayaan atau kepuasan masyarakat kepada suatu instansi.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat tersebut. Namun, untuk mencapai kepuasan secara individu sangat sulit karena setiap masyarakat memiliki perbedaan keinginan atau kebutuhan yang diharapkan. Perhatian terhadap kepentingan masyarakat dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk. Oleh karena itu, suatu instansi dituntut

untuk dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi masyarakat yaitu dengan memberikan kepuasan melalui kinerja yang baik. Pernyataan ini didukung oleh (Dhika Amalia Kurniawan, 2016; 94) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi individu terhadap kinerja layanan yang diterimanya dari penyedia jasa. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, selain meningkatkan pelayanan, disiplin kerja juga merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dalam suatu instansi melalui kinerja yang maksimal. Pegawai yang telah melanggar peraturan perusahaan akan dikenakan sanksi oleh sebab itu, setiap pegawai harus diberlakukan disiplin kerja agar dapat memperbaiki sikap-sikap yang menyimpang dari pegawai tersebut. Sikap-sikap yang tidak baik akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan dan sekitarnya, akan muncul perselisihan antara pegawai yang tidak menghargai satu sama lain. Disiplin kerja yang baik dapat menjamin kelancaran dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya diperusahaan. Pernyataan ini didukung oleh (Jeli Nata Liyas & Reza Primadi, 2017:17) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Kualitas pelayanan dan disiplin kerja termasuk dampak yang mempengaruhi Kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai merupakan proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak instansi untuk memberikan informasi kepada para pegawai secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan pegawai, sehingga kinerjanya diharapkan memberi kepuasan bagi masyarakat. Pernyataan ini didukung oleh (Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan, 2017; 226) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan kinerja karyawan secara parsial bagi para wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen..

Setelah memperoleh kepuasan dengan mempertimbangan beberapa hal seperti kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai maka masyarakat akan menilai apa yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga terwujudlah suatu kepuasan. Kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya kesinambungan. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari masyarakat tentu akan semakin puas. Sebuah

usaha harus mempunyai strategi-strategi dalam membuat masyarakat puas, agar masyarakat dapat dipertahankan keberadaannya dan tidak ada keluhan. Jika masyarakat merasa puas, maka ia akan melakukan secara berulang-ulang. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Richa Rochmani, Arisyahiddin, 2016:105) kepuasan merupakan suatu hal yang berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan karena kualitas jasa layanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan (*expectation*) dan kinerja suatu perusahaan yang dirasakan pelanggan (*performance*). Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, dan disiplin kerja secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Lembaga kepolisian merupakan pintu gerbang dari sistem peradilan pidana di Indonesia. Sebagai pintu gerbang dari sistem peradilan pidana, lembaga kepolisian memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat, khususnya interaksi polisi dengan pelayanan publik.

Pelayanan public (*Public service*) merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping tugasnya sebagai abdi negara. Salah satu bentuk layanan publik yang diberikan pemerintah melalui pihak kepolisian ialah pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK). Berdasarkan Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dijelaskan bahwa hanya kepolisianlah yang dapat

mengeluarkan SKCK tersebut bukan instansi-instansi yang lain. Penerbitan SKCK telah diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014, sehingga kewenangan penerbitan SKCK dilakukan pada tingkat Polsek, Polres, Polda dan juga Mabes. Pembuatan SKCK pun juga dapat dilakukan di polsek, polres ataupun polda setempat sesuai dengan kebutuhan masing-masing dan juga alamat atau domisili pemohon SKCK.

Kepolisian Sektor (Polsek) Batu Ampar dalam hal ini, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat serta penerbitan surat keterangan catatan kepolisian. Dilihat dari banyaknya masyarakat yang berkepentingan untuk membuat perizinan serta surat keterangan catatan kepolisian menunjukkan bahwa pelayanan publik masih sering dihadapkan pada sistem yang kurang efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Selain itu juga banyak keluhan yang seringkali disampaikan masyarakat baik itu secara langsung ataupun melalui media massa seperti, prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif, dan masih banyak lagi. Karena itu peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan oleh pegawai polsek seiring dengan meningkatnya permintaan dan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga perlu diadakannya evaluasi pada setiap instansi.

#### 1.1 Data Pemohon Pembuatan SKCK (disajikan per bulan) Periode 2017-2018

<b>Periode</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Januari	1328	1241	987
Februari	1197	1343	872
Maret	1464	1378	1021
April	1347	1653	1109
Mei	2032	1864	769

<b>Periode</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Juni	1854	1711	543
July	1328	1545	398
Agustus	1125	1442	211
September	1643	1768	261
Oktober	1482	1822	167
November	963	1628	287
Desember	934	1122	424
<b>Jumlah</b>	<b>16697</b>	<b>18517</b>	<b>7049</b>

**Sumber :** Polsek Batu Ampar Batam, 2019

Sesuai dengan data Tabel 1.1 diatas bahwa dapat dilihat terjadinya peningkatan dalam Pembuatan SKCK pada Kepolisian Sektor (Polsek) Batu Ampar Batam periode 2017-2018. Hal ini menjadi prestasi bagi Polsek Batu Ampar, akan tetapi harus diwaspadai dan menjadi evaluasi, karena seiring dengan peningkatan pemohon pembuatan SKCK terdapat keluhan dari masyarakat mengenai penurunan kualitas pelayanan pada saat proses pembuatan SKCK.

**Tabel 1.2** Jumlah Pembuatan SKCK dan Jumlah Keluhan Masyarakat

<b>Tahun</b>	<b>Pembuatan SKCK</b>	<b>Persentase</b>	<b>Jumlah Keluhan Nasabah</b>	<b>Persentase</b>
2017	16697	-	5741	-
2018	18517	10,9%	7131	24,21%

**Sumber :** Polsek Batu Ampar Batam, 2019

Sesuai dengan Tabel 1.2 diatas bahwa dapat dilihat terjadinya kenaikan jumlah keluhan masyarakat yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kealitas pelayanan dan kinerja pegawai polsek batu ampar. Berdasarkan laporan masyarakat mengenai segala bentuk keluan, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.3** Laporan Masyarakat Berdasarkan Bentuk Keluhan  
Tahun 2018

No	Nama Perusahaan Asuransi	Jumlah	%
1	Penundaan Berlarut	1826	25.61%
2	Penyimpangan Prosedur	1542	21.62%
3	Tidak Memberikan Pelayanan	1132	15.87%
4	Penyalahgunaan Wewenang	783	10.98%
5	Tidak Kompeten	695	9.75%
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	474	6.65%
7	Tidak Patut	398	5.58%
8	Diskriminasi	128	1.79%
9	Berpihak	85	1.19%
10	Konflik Kepentingan	68	0.95%
<b>Total</b>		<b>7131</b>	<b>100%</b>

**Sumber:** POLSEK Batu Ampar Batam, 2019

Dari tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat mengeluhkan penundaan yang berlarut sebanyak 1826 laporan (25,61%). Selain penundaan berlarut, juga terdapat beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat. setelah penundaan berlarut yaitu, penyimpangan prosedur sebanyak 1542 laporan (21,26%), tidak memberikan pelayanan sebanyak 1132 laporan (15,87%), penyalahgunaan wewenang sebanyak 783 laporan (10,98%), tidak kompeten sebanyak 695 laporan (9,75%), permintaan imbalan uang, barang dan jasa sebanyak 474 laporan (6,65%) dan seterusnya.

Kinerja pegawai di Polsek Batu Ampar pada dasarnya sudah baik, hanya saja belum begitu efektif karena kurangnya perhatian dari perusahaan tentang kedisiplinan kerja para pegawai yang telah diterapkan, sehingga banyak terjadi ketelatan, serta kesalahan dalam bekerja. Kitidakdisiplinan pegawai menyebabkan kinerja terganggu dan produktivitas kerja menurun sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat. Dalam hal ini perlu diadakan upaya peningkatan

kinerja dengan jalan pemberian hukuman bagi yang tidak disiplin, dengan harapan mendapatkan hasil yang maksimal. Hal ini dapat diperkuat dengan salah satu tingkat ketidakhadiran pegawai Polsek Batu Ampar melalui absensi dalam 6 bulan terakhir pada tabel 1.4 berikut ini:

**Tabel 1.4** Data Ketidakhadiran pegawai Kepolisian Sektor (Polsek) Batu Ampar Periode Januari-September 2019

Bulan	Ketidakhadiran Karyawan			Jumlah
	Sakit	Izin	Alpa	
April	0	2	1	3
Mei	1	2	1	4
Juni	0	1	1	2
Juli	0	0	0	0
Agustus	2	1	0	3
September	1	2	1	4
<b>Jumlah</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>16</b>

**Sumber:** Polsek Batu Ampar Batam, 2019

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa data Ketidakhadiran pegawai Polsek Batu Ampar dalam 6 (enam) bulan terakhir berjumlah 16 pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin setiap pegawai masih rendah. Selain ketidakhadiran, dalam absensi tersebut terdapat beberapa pegawai yang datang melewati jam masuk kerja. Itu akan mempengaruhi pegawai lain untuk melakukan hal yang sama. Maka pihak atasan harus lebih tegas dalam menetapkan peraturan dalam suatu instansi, karena itu akan membuat kinerja para pegawai semakin menurun, dan pekerjaan yang sudah dipercayai oleh pihak lain akan tertunda atau bisa dikatakan tidak mencapai waktu yang sudah ditetapkan.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dapat disimpulkan antara kualitas pelayanan, disiplin dan kinerja pegawai di Polsek Batu Ampar Batam adalah kepuasan yang diharapkan masyarakat belum sepenuhnya tercapai karena

faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari pegawai itu sendiri. Banyaknya masyarakat Kota Batam dalam wilayah Batu Ampar dalam pembuatan SKCK tersebut masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di waktu tertentu. Tidak hanya itu, banyaknya isian dalam formulir pembuatan SKCK juga mengakibatkan waktu pembuatan SKCK lama kurang lebih 1-2 jam. Berdasarkan penjelasan di atas, dalam pelayanan pembuatan SKCK juga masih ditemukan hambatan serta beberapa masukan dari masyarakat pemohon pembuatan SKCK agar proses pembuatan SKCK lebih cepat. Hal ini menarik peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan disiplin kerja kepolisian Sektor (POLSEK) Batu Ampar Batam.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja Pegawai Polsek Batu Ampar.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Terjadinya kenaikan jumlah keluhan masyarakat yang cukup tinggi, artinya masih rendah kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar.
2. Kedisiplinan pegawai masih rendah.
3. Keluhan yang terbesar terjadi pada laporan mengenai penundaan yang berlarut.

4. Meningkatkan jumlah keluhan nasabah tentang penurunan kualitas pelayanan.
5. Masih ditemukan antrian masyarakat di waktu tertentu.
6. Menerapkan sistem manual dalam pelayanan pembuatan SKCK, sehingga mengakibatkan waktu pembuatan SKCK lama kurang lebih 1-2 jam
7. Prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian dan sikap pegawai yang kurang responsif.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini dirancang pembatasan masalah dikarenakan keterbatasan materi, waktu dan cakupan ruang lingkup penelitian yang sangat luas, untuk itu penulis membatasi permasalahan yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan disiplin kerja ( $X_2$ ), melalui kinerja pegawai (Z).
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada Kepolisian Sektor (Polsek) Batu Ampar Kota Batam.
3. Responden yang diteliti adalah masyarakat yang melakukan pembuatan SKCK dan bertempat tinggal di kawasan Batu Ampar Batam.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat ?
3. Apakah kepuasan masyarakat berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan masyarakat ?
5. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan masyarakat?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

#### 1. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan rujukkan dan acuan untuk menambah pengetahuan dibidang sumber daya manusia (SDM) khususnya kualitas pelayanan disiplin kerja, kinerja dan kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam wawasan teori dan pengetahuan penulis serta menjadikan sarana pengetahuan yang secara teori sudah didapatkan dengan kenyataan yang ada.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan pencerahan dan bisa menjadi acuan dari beberapa teori yang sudah dijadikan referensi kedepannya bagi calon penulis.

#### 1. Bagi Polsek Batu Ampar Batam

Suatu instansi bisa menggunakan penelitian ini sebagai evaluasi kedepan dan bisa menjadikan pertimbangan dengan peningkatan pendapatan bagi pegawai Polsek Batu Ampar Batam dari segi pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai.

#### 2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan acuan bagi mahasiswa yang memiliki kepentingan dan minat di bidang

pemasaran dan dapat menjadi referensi yang mendukung dalam mengembangkan penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

##### **2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Untuk mendapat gambaran mengenai keputusan pembelian, berikut ini akan dikemukakan definisi mengenai keputusan membeli menurut para ahli. Menurut (David & Lego, 2016:725) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Menurut (Atmanegara, Cahyono, Qomariah, & Sanosra, 2019:82) kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut (Syaifullah & Mira, 2019:87) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi.

Menurut (Siringoringo & Kurniawan, 2018:99) kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik yang dihasilkan dari pemasaran rekayasa produksi dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut (Gery, 2018:96) suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut. Adapun menurut (Oktariansyah, Reina Damayanti, Benny Usman & Andri Eko Putra, 2017:50) kualitas pelayanan atau kaulitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut (Dedi Suhendro, 2016:36), Kualitas pelayanan (Information Quality) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

Berdasarkan pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan harapan nasabah, sehingga dapat membuat nasabah merasa puas setelah harapannya terpenuhi.

#### **2.1.1.2 Konsep Pelayanan**

Menurut (Hendra Kusuma, 2015:186) terdapat empat lingkup definisi konsep *service* :

1. *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lain lingkupnya adalah industri.
2. *Service* dipandang sebagai produk *intangibile* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan, minuman di restoran dan

pesawat di jasa penerbangan). Jadi, dalam hal ini lingkungannya adalah tawaran produk.

3. *Service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk didalamnya drama dan keterampilan), serta pengalaman layanan.
4. *Service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

#### **2.1.1.3 Hambatan dalam Kualitas Pelayanan**

Menurut (Hendra Kusuma, 2015:187) hambatan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen sebagai berikut :

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
7. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
8. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.

#### 2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Rusydi, 2017:30), terdapat 5 indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan)

Organisasi harus mempunyai kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan andal.

2. *Responsiveness* (Responsif)

Mencakup bagaimana tanggapan organisasi atas keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang tidak atau kurang memuaskan, tindakan organisasi terhadap keluhan pelanggan, serta bantuan para staf terhadap pelanggan yang menyampaikan keluhan, ketanggapan staf terhadap permintaan pelanggan dan kemauan untuk memberikan layanan yang cepat.

3. *Assurance* (Kepastian)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan mereka.

4. *Empathy* (Empati)

Penyediaan kepedulian dan perhatian individu kepada pelanggan.

5. *Tangibles* (Berwujud)

Proses pelayanan yang dilaksanakan terhadap pelanggan harus tampak atau secara fisik dapat dilihat jelas mengenai mekanisme kerja berbagai fasilitas yang digunakan, baik penampilan fisik, peralatan personil dan material komunikasi.

## **2.1.2 Disiplin Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut (Suci Permata Sari Rizky Natasia & Yola Malinda, 2017:193) disiplin kerja adalah suatu keadaan tertib dimana seseorang atau sekelompok orang yang tergabung dalam organisasi tersebut berkehendak mematuhi dan menjalankan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis dengan dilandasi kesadaran dan keiklasan akan tercapainya suatu kondisi antara keinginan dan kenyataan dan diharapkan agar para karyawan memiliki sikap disiplin yang tinggi dalam bekerja sehingga produktivitasnya meningkat.

Menurut (Aidin Bentar, Murdijanto Purbangkoro & Dewi Prihartini, 2017: 4) disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Menurut (Jeli Nata Liyas & Reza Primadi, 2017:21) disiplin kerja dapat diartikan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik.

Menurut (Mutia Arda, 2017:50) disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya

tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar bawahannya mempunyai kedisiplinan yang baik.

Menurut (Nur Syahida & Nanik Suryani, 2018:611) disiplin adalah sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Ketaatan ini dapat diwujudkan dalam bentuk sikap, tingkah laku, maupun perbuatan yang sesuai dengan peraturan tersebut.

#### **2.1.2.2 Tujuan Disiplin Kerja**

Menurut (Nur Syahida & Nanik Suryani, 2018:611) berikut ini tujuan disiplin adalah sebagai berikut:

9. Tindakan disiplin adalah untuk memastikan bahwa perilaku karyawan konsisten dengan aturan perusahaan;
10. Tindakan disiplin adalah untuk menumbuhkan atau mempertahankan rasa hormat dan saling percaya di antara supervisi dan bawahannya;
11. Tindakan disiplin dapat membantu pegawai supaya menjadi lebih produktif, dengan demikian menguntungkan dalam jangka waktu panjang.

### 2.1.2.3 Pedoman Tindakan Kedisiplinan

Menurut (Nur Syahida & Nanik Suryani, 2018:612) ada beberapa prinsip yang seharusnya menjadi pedoman dalam mengambil tindakan disipliner, diantaranya adalah:

1. Mengambil tindakan disipliner harus sesuai dengan hukuman setempat dan perjanjian perburuhan yang berlaku;
2. Semua tindakan disipliner harus didokumentasikan secara lengkap, secara mendetail kekurangan yang sebenarnya dalam kinerja, bagaimana hal itu diidentifikasi, bagaimana hal itu dikomunikasikan kepada pegawai yang bersangkutan, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk memecahkan masalah itu;
3. Tindakan disipliner yang diambil hendaknya menggunakan tingkat paksaan dan tekanan terendah yang diperlukan untuk memecahkan masalah kinerja;
4. Semakin besar tingkat yang digunakan, semakin kecil kemungkinan untuk mencapai *win-win solution* yang konstruktif dan tahan lama. Gunakanlah tindakan disipliner yang keras hanya bila sungguh-sungguh diperlukan dan dibenarkan oleh seriusnya masalah yang dihadapi;
5. Semakin pimpinan mampu menggambarkan dengan jelas permasalahan kinerja yang terjadi, semakin mungkin pimpinan dapat memecahkan bersama pegawai yang bersangkutan, dan semakin besar pula perlindungan hukum yang didapatkan bila terpaksa mengambil tindakan disipliner yang keras.

#### **2.1.2.4 Indikator Disiplin Kerja**

Menurut (Titik Efnita, 2018:94) terdapat beberapa indikator dalam mengukur disiplin kerja antara lain:

1. Kedisiplinan terhadap ketentuan atau ketaatan,
2. Kedisiplinan pada peraturan dan tata tertib
3. Kedisiplinan terhadap peningkatan usaha kerja sama.

#### **2.1.3 Kinerja Pegawai**

##### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai**

Untuk mendapat gambaran mengenai keputusan pembelian, berikut ini akan dikemukakan definisi mengenai keputusan membeli menurut para ahli. (Heryenzus & Suali, 2018:122) mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sementara itu (Oktariansyah, Reina Damayanti, Benny Usman & Andri Eko Putra, 2017:50) kinerja merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya dan tindakan menunjukkan pada perbuatan tingkah laku seseorang dalam suatu kelompok atau organisasi. yaitu: Kuantitas, Kualitas, Kreativitas, Kehadiran di tempat kerja, Jangka waktu.

Menurut (Rinda Putri Dintyani & Mohammad Maskan, 2017:227) mendefinsikan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan

kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Menurut (Ferry Siswadhi, 2016:178) ukuran kinerja suatu organisasi tidak dapat diukur dari dari pelaksana pelayanan, tetapi justru dari penerima layanan. Hal ini dikarenakan kinerja itu pada dasarnya adalah *output* dan bukan *input*. Pihak yang merasakan output bukanlah penyelenggara layanan (birokrasi) tetapi pengguna jasa layanan (masyarakat). Oleh karena itu dalam pengukuran suatu kinerja mau tidak mau harus melibatkan konsumen yang berasal dari masyarakat pengguna jasa layanan.

Menurut (Bayu Dwilaksono Hanafi & Corry Yohana, 2017:73) kinerja karyawan merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi, di mana kemampuan terdiri dari keterampilan, pelatihan dan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan tugas dan motivasi digambarkan sebagai kekuatan batin yang mendorong individu untuk bertindak terhadap sesuatu.

Menurut (Titik Efnita, 2018:93) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi. Sementara menurut (Mutia Arda, 2017:51) kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Dari beberapa pengertian diatas menurut para ahli dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah perwujudan fungsi dan kerja yang dilakukan karyawan

dalam kurun waktu tertentu dengan memanfaatkan kemampuan berfikir dan teknologi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

### **2.1.3.2 Peranan Kinerja Karyawan**

Menurut (Hendry Wijaya & Emi Susanty, 2017:43) menyatakan bahwa peranan kinerja yang efektif dan efisien sistem manajemen kinerja harus :

5. Konsisten dengan misi strategis sebuah perusahaan
6. Bermanfaat sebagai alat pengembangan
7. Berguna sebagai alat administrative
8. Sesuai dengan hukuman dan berkaitan dengan pekerjaan
9. Dipandang adil secara umum oleh karyawan
10. Efektif dalam mendukung kinerja karyawan.

### **2.1.3.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut (Hendry Wijaya & Emi Susanty, 2017:43), kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Kemampuan individual untuk melakukan perkerjaan tersebut.

Kemampuan individual karyawan ini mencakup bakat, minat dan faktor kepribadian. Tingkat kemampuan individual adalah bahan mentah yang dimiliki seorang karyawan seperti pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Dengan demikian, kemungkinan seorang karyawan akan memiliki kinerja yang baik adalah jika karyawan tersebut memiliki kemampuan individual yang cukup.

2. Tingkat usaha yang dicurahkan

Usaha dari karyawan bagi perusahaan adalah etika kerja, kehadiran dan motivasinya. Tingkat usaha merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik. Oleh karena itu, walaupun karyawan memiliki kemampuan individual untuk mengerjakan pekerjaan, tetapi tidak akan bekerja tanpa tingkat pencurahan usaha yang rendah.

### 3. Dukungan organisasi

Dalam dukungan organisasional artinya fasilitas apa yang perusahaan sediakan bagi karyawan dapat berupa pelatihan, pengembangan, peralatan teknologi, dan manajemen.

#### **2.1.3.4 Indikator Kinerja Pegawai**

Menurut (Titik Efnita, 2018:94), terdapat 4 dimensi yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Pengetahuan tentang pekerjaan.
2. Cara melaksanakan pekerjaan.
3. Kesanggupan Menyelesaikan tugas yang dibebankan.
4. Waktu yang digunakan.

#### **2.1.4 Kepuasan Masyarakat**

##### **2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Pengertian Kepuasan masyarakat menurut beberapa ahli sebagai berikut:

Menurut (Heryenzus & Suali, 2018:123) kepuasan merupakan harapan dan kenyataan yang didapat setelah merasakan jasa atau layanan yang diberikan. Sedangkan menurut (Syaifullah & Mira, 2019:87) kepuasan masyarakat adalah

perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut (Aminudin & Samboro, 2018:190) kepuasan masyarakat adalah tanggapan pemenuhan konsumen, yaitu suatu pertimbangan bahwa fitur barang atau jasa, atau barang atau jasa itu sendiri, memberikan suatu tingkat pemenuhan-terkait-konsumsi yang menyenangkan. Pendapat lain yang dinyatakan oleh (Nugroho & Subagja, 2018:30) kepuasan masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian kinerja dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Menurut (Dwi Astuti, Pawenang, & Kustiyah, 2017:24) kepuasan masyarakat adalah tingkatan dimana anggapan kerja produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembelinya tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembeli merasa puas atau gembira.

Menurut (Setyawan, 2017:37) Kepuasan masyarakat adalah suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses, dan hasil akhir pelayanan. Kepuasan konsumen dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan juga dapat dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen. Menurut (Dhika Amalia Kurniawan, 2016:94) kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapannya.

Menurut (Luh Ayu Mulyaningsih, 2016:24) kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai respon terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau tidak sesuai yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat dari hasil dari perbandingan apa yang diharapkan dengan apa yang telah diterima.

#### **2.1.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Menurut (Afrianti & Zulkifli, 2017: 155) ada 5 (lima) penggerak utama kepuasan masyarakat adalah:

1. Kualitas Pelayanan (*service quality*),
2. Harga (*Price*),
3. Lokasi (*place*),
4. Faktor Emosional
5. Kemudahan untuk mendapat jasa tersebut.

#### **2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Nabasah**

Menurut (Rusydi, 2017: 29) menyatakan kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

1. Hubungan antara perusahaan dengan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan

4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (WOM) yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

#### **2.1.4.4 Indikator Kepuasan Nasabah**

Menurut (Syaifullah & Mira, 2019: 88) pengukuran kepuasan masyarakat dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Perasaan puas
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian dilakukan oleh (Heryenzus & Suali, 2018:118-130) dengan judul Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam, Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, 5 (1) ISSN 2443-3071 ISSN 2503-0337, Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisa mengenai pengaruh masing-masing keenam kriteria MBCFPE (kepemimpinan, perencanaan strategis, focus pada pelanggan, pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses) terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan

bahwa keenam kriteria MBCFPE :kepemimpinan, perencanaan strategis, focus pada pelanggan, pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Batam artinya semakin baik hasil variabel tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan rumah sakit.

Penelitian dilakukan oleh (Syaifullah & Mira, 2019) dengan judul Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam, Jurnal JIM UPB, Volume 6 No 2 Tahun 2018, No p-ISSN:2337-3350 e-ISSN:2549-9491, Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh parsial (uji t) dan secara simultan (uji F) antara variabel citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Pegadaian (Persero) Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif di PT Pegadaian (Persero) yang berjumlah 1108 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, hasil penelitian menunjukkan citra merek dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pengadaian (Persero) Batam.

Penelitian dilakukan oleh (Atmanegara et al., 2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso, Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Volume, 9 No 1 Juni 2019, No e-ISSN:2541-2566 p-ISSN:2088-916X, Tujuan Penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hotel Ijen View Bondowoso.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan hotel Ijen View Bondowoso. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra perusahaan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian dilakukan oleh (Setyawan, 2017) dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen PT Hexpharmjaya di Karesidenan Pekalongan, Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis, Volume 2 No 1 Tahun 2017, No e-ISSN : 2460 – 4291 p-ISSN: 2442 – 5028, Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh penurunan harga obat, pelayanan, citra perusahaan, dan distribusi obat pada PT. Hexpharmjaya terhadap Kepuasan konsumen Se-Karisidenan Pekalongan. Populasi dalam penelitian ini adalah dokter se-karsidenan Pekalongan yang merupakan dokter dispensing yaitu dokter yang menyediakan obat di tempat praktek. Jumlah sampel penelitian ini berjumlah 125 orang dokter yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Teknis analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan penurunan harga obat pelayanan dan citra perusahaan pada PT. Hexpharmjaya terhadap kepuasan konsumen Se-Karisidenan Pekalongan dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan distribusi obat pada PT. Hexpharmjaya terhadap Kepuasan konsumen Se-Karisidenan Pekalongan.

Penelitian dilakukan oleh (Aminudin & Samboro, 2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Unit Sukorejo, Jurnal Aplikasi

Bisnis, Volume 4 Nomor 1, Juni 2018, No E-ISSN: 2407-5523 ISSN :2407-3741, Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT Permodalan Nasional Madani Unit Sukorejo. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bulan Desember 2017 dan Januari 2018 sebanyak 359 nasabah. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan sebesar 50,1% terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian dilakukan oleh (Dwi Astuti et al., 2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta, Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan, Volume 3 No 1 Tahun 2017, No ISSN 2338-4409 (Print) ISSN 25284649 (Online), Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan atau nasabah di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta.

Penelitian dilakukan oleh (Tarinda & Zaini, 2018) dengan judul Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Scissors Barbershop Malang, Jurnal Aplikasi Bisnis, Volume 4 No 1 , Juni 2018, No E-

ISSN: 2407-5523 ISSN :2407-3741, Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Barbershop Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Scissors Barbershop Malang dengan rata-rata pelanggan sebesar 260 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Adjusted R Square) adalah sebesar 56,2%.

Penelitian dilakukan oleh (Gery, 2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang, Jurnal Menara Ilmu, Volume XII No 9, Oktober 2018, No ISSN 1693-2617 E-ISSN 2528-7613, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menggunakan jasa hotel The Aliga Padang, jadi populasi dalam penelitian ini sifatnya tidak terbatas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, hasil dari penelitian menunjukkan secara bersama-sama Diferensiasi Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

Penelitian dilakukan oleh (Sigit & Soliha, 2017) dengan judul Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Volume 21 No 1 Tahun 2017, No ISSN:2443-2687 (Online) ISSN:1410-8089 (Print), Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan

loyalitas. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Kredit Usaha Rakyat BRI Unit Warungasem. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah.

Penelitian dilakukan oleh (Sholeha, Djaja, & Widodo, 2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Volume 12 Nomor 1 (2018), No ISSN 1907-9990 | E-ISSN 2548-7175, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, analisis varian garis regresi, efektifitas garis regresi, uji f dan standart error of estimate, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Penulis (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam, Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen	Heryenzus & Suali, (2018)	X1= Kinerja Pelayanan Y= Kepuasan Pasien	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keenam kriteria MBCFPE :kepemimpinan, perencanaan strategis, focus pada pelanggan, pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Batam artinya semakin baik hasil variabel tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan rumah sakit.
2	Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam, Jurnal JIM UPB	Syaifullah & Mira, (2019)	X1 = Citra Merek X2 = Kualitas Pelayanan Y= Kepuasan Nasabah	hasil penelitian menunjukan citra merek dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso	Atmanegara et al, (2019)	X1= Kualitas Pelayanan X2= Citra Perusahaan X3= Lokasi Y= Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra perusahaan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4	Analisis Kepuasan Konsumen PT Hexpharmjaya di Karesidenan Pekalongan	Setyawan (2017)	X1= pelayanan X2= citra perusahaan X3= distribusi Y= Kepuasan Konsumen	Hasil dari penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan penurunan harga obat pelayanan dan citra perusahaan pada PT. Hexpharmjaya terhadap kepuasan konsumen Se-Karisidenan Pekalongan dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan distribusi obat pada PT. Hexpharmjaya terhadap Kepuasan konsumen Se-Karisidenan Pekalongan.

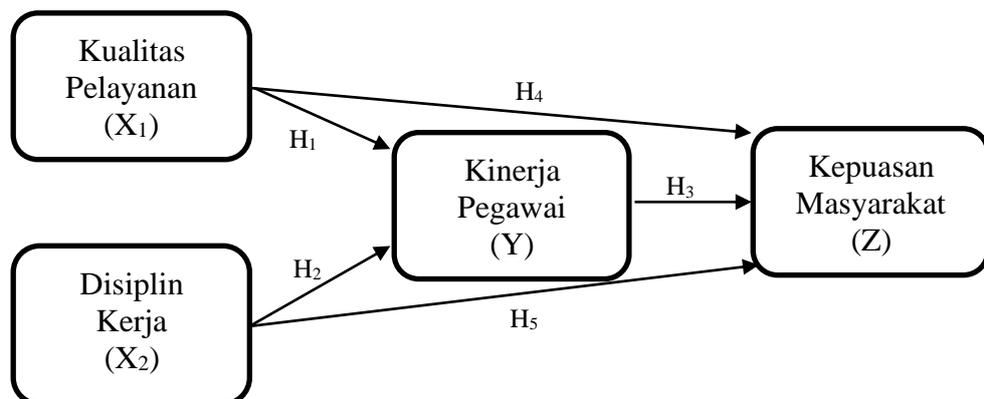
No	Judul Penelitian	Nama Penulis (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
5	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Unit Sukorejo	Aminudin & Samboro, (2018)	X1 = Kualitas Layanan X2= Citra Perusahaan Y = Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan sebesar 50,1% terhadap kepuasan nasabah.
6	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta	Dwi Astuti et al. (2017)	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Lokasi Y= Kepuasan Nasabah	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta.
7	Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Scissors Barbershop Malang, Jurnal Aplikasi Bisnis	Tarinda & Zaini, (2018)	X1 = Lokasi X2 = Kualitas Pelayanan Y= Kepuasan Pelanggan	hasil dari penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Adjusted R Square) adalah sebesar 56,2%.
8	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang, Jurnal Menara Ilmu, Volume XII No 9, Oktober 2018	Gery, (2018)	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Lokasi X3 = Promosi Y= Kepuasan Konsumen	Hasil dari penelitian menunjukkan secara bersama-sama Diferensiasi Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi memiliki hubungan yang positif dan signifikan.
9	Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah	Sigit & Soliha, (2017)	X1= Kualitas Produk X2 = Kualitas Layanan Y= Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah.

No	Judul Penelitian	Nama Penulis (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
10	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi	Sholeha, Djaja, & Widodo, (2018)	X1= Kualitas Pelayanan Y= Kepuasan Pelanggan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.

**Sumber :** Peneliti Terdahulu, 2019

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi obyek permasalahan. Proses penelitian ini adalah sebagai berikut.



**Gambar 2.1.** Kerangka pemikiran

### 2.4 Hipotesis

Menurut (Syaifullah & Mira, 2019) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
- H<sub>2</sub> : Disiplin kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
- H<sub>3</sub> : Kinerja pegawai secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat Polsek Batu Ampar.
- H<sub>4</sub> : Kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Polsek Batu Ampar melalui kinerja pegawai.
- H<sub>5</sub> : Disiplin Kerja secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Polsek Batu Ampar melalui kinerja pegawai.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut (Sanusi. Anwar, 2011:13) Desain penelitian merupakan acuan dan prosedur serta teknik yang ada di dalam perencanaan penelitian yang bisa dijadikan sebagai panduan dalam membangun strategi yang menghasilkan model penelitian. Dengan demikian desain penelitian dapat diartikan dengan strategi dan rencana yang disusun terlebih dahulu sebelum dilaksanakannya penelitian dengan memberikan petunjuk yang sistematis dalam kegiatan yang akan dilakukan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menjelaskan deskripsi responden. Dengan menggunakan metode desain kausalitas dengan tujuan untuk mengetahui kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*Dependent variable*) serta variabel penghubung (*intervening*) dengan Judul Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai Polsek Batu Ampar dan akan di olah dengan menggunakan SPSS versi 23.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2013; 38). Pada penelitian ini

penulis menggunakan dua jenis variabel ditinjau dari aspek hubungan antar variabel yang digunakan untuk penelitian, yaitu variabel independen dan variabel dependen serta variabel intervening.

### **3.2.1 Variabel Independen**

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen, (Sugiyono, 2013: 39). Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **3.2.1.1 Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Indikator kualitas pelayanan (Syaifullah & Mira, 2019: 87), sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Realibility* (kehandalan)
3. *Responsivess* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

#### **3.2.1.2 Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)**

Menurut (Titik Efnita, 2018:94) terdapat beberapa indikator dalam mengukur disiplin kerja antara lain:

1. Kedisiplinan terhadap ketentuan atau ketaatan,
2. Kedisiplinan pada peraturan dan tata tertib
3. Kedisiplinan terhadap peningkatan usaha kerja sama.

### **3.2.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2013: 39). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini sebagai berikut.

#### **3.2.2.1 Kepuasan Masyarakat (Y<sub>1</sub>)**

Indikator kepuasan masyarakat (Syaifullah & Mira, 2019: 88), sebagai berikut:

1. Perasaan puas
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

### **3.2.3 Variabel Intervening**

Variabel *intervening* merupakan variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur, variabel *intervening* yang akan diuji dalam penelitian ini adalah: kinerja (Sugiyono, 2013; 39). Variabel *intervening* dalam penelitian ini sebagai berikut.

#### **3.2.3.1 Kinerja Pegawai (Z)**

Indikator kinerja pegawai (Titik Efnita, 2018:94), sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang pekerjaan.
2. Cara melaksanakan pekerjaan.

3. Kesanggupan Menyelesaikan tugas yang dibebankan.
4. Waktu yang digunakan.

**Tabel 3.1** Defenisi Operasional

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.  (Syaifullah & Mira, 2019: 87)	a. <i>Tangibles</i> b. <i>Realibility</i> c. <i>Responsivess</i> d. <i>Assurance</i> e. <i>Emphaty</i>	<i>Likert</i>
Disiplin Kerja (X <sub>2</sub> )	Disiplin merupakan sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi.  (Nur Syahida & Nanik Suryani, 2018:611)	a. Kedisiplinan terhadap ketentuan atau ketaatan, b. Kedisiplinan pada peraturan dan tata tertib c. Kedisiplinan terhadap peningkatan usaha kerja sama.	<i>Likert</i>
Kinerja (Z)	Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.  (Heryenzus & Suali, 2018:122)	a. Pengetahuan tentang pekerjaan. b. Cara melaksanakan pekerjaan. c. Kesanggupan Menyelesaikan tugas yang dibebankan. d. Waktu yang digunakan.	<i>Likert</i>

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Masyarakat (Y <sub>1</sub> )	Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.  (Syaifullah & Mira, 2019:87)	a. Perasaan puas b. Selalu membeli produk c. Akan merekomendasikan kepada orang lain d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk	<i>Likert</i>

**Sumber:** Peneliti, 2019

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2013: 80). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat yang datang ke Polsek Batu Ampar dan melakukan pembuatan SKCK yang jumlahnya pada Bulan Desember 2019 adalah sebanyak 167 responden.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, (Sugiyono, 2013:81). Dalam penelitian jumlah sampel ditentukan dengan cara slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{167}{1+(167 \times 0,05^2)} = 117,81$$

Dimana:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Populasi

$e$  = Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 117,81 responden. sehingga sampel diambil menjadi 118 responden (dibulatkan). Teknik sampel yang digunakan adalah sampel nonprobabilitas, yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik yang digunakan adalah *simple purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu. (Sujarweni, 2019:72). Peneliti mengambil sampel sebanyak 118 karyawan dengan 2 kriteria. Pertama, masyarakat yang berdomisili dikawasan Polsek Batu Ampar. Kedua, masyarakat yang datang ke Polsek Batu Ampar untuk mengurus pembuatan SKCK.

### **3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitan adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi, dokumentasi dan gabungan keempatnya (Sugiyono, 2013:224).

Dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut.

### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun data nya adalah

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun datanya adalah

#### a. Dokumen, berupa data dari perusahaan Polsek Batu Ampar.

#### b. Kajian teori adalah gambaran terhadap seperangkat buku referensi atau kumpulan konsep, definisi dan proposisi yang terkait secara sistematis untuk menjelaskan dan memprediksi tentang suatu fenomena.

### **3.4.2 Alat Pengumpulan Data**

Alat/Insturmen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial (Sanusi, 2017:67). Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian, (Sanusi, 2013:59). Penelitian ini digunakan pernyataan dengan rentang skala penilaian yaitu 1 sampai 5.

**Tabel 3.2** Skala *likert*

<b>Skala <i>Likert</i></b>	<b>Kode</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber:**(Sanusi, 2011:59)

### **3.5 Metode Analisis Data**

Data dalam penelitian ini menggunakan program dalam menganalisis pengaruh antar variabel yaitu dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) yang relevan.

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Secara umum ilmu statistik dibagi dalam dua kelompok, yaitu: statistik deskriptif dan statistik inferensi. Deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Statistik inferensi adalah statistik induktif. Dalam statistik inferensi setelah data dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis dengan metode statistik yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan datanya, selanjutnya diambil suatu keputusan dan pengambilan kesimpulan dari hasil olahan data tersebut, (Sanusi, 2011:115).

#### **3.5.2 Uji Kualitas Instrumen**

##### **3.5.2.1 Uji Validitas**

Menurut (Wibowo, 2012: 35) Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dari uji validitas kita dapat mengetahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam

kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi product moment dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan, maka dapat dilihat pada hasil uji menggunakan SPSS.

Keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dikatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka dikatakan tidak valid.

**Tabel 3.3** Interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

**Sumber:**(Sugiyono, 2013: 184).

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012: 52).

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut uji (Wibowo, 2012: 61) normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (bell shaped curve).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Histogram *Regression Residual* yang sudah distandarkan, Menurut (Wibowo, 2012:62) data yang diuji dalam uji normalitas akan dibuktikan normalitasnya dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. Jika nilai *Probability Sig (2 tailed)*  $> \alpha$ ;  $\text{sig} > 0,05$ .

#### 3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Wibowo, 2012:87), Gejala multikolinieritas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinieritas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilainya  $VIF > 10$  maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi, (Sanusi, 2011: 136).

#### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Hasil pengujian *Park Gleyser* melihat nilai

probabilitas dengan signifikansi > nilai alpha (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas, (Wibowo, 2012:93).

### **3.5.4 Uji Pengaruh**

#### **3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut (Sanusi, 2017: 134) analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut.

$$Y_1+Y_2= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

$Y_1$  : Kepuasan masyarakat

$Y_2$  : Kinerja Pegawai

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Disiplin Kerja

$a$  : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Koefisien regresi

$e$  : Variabel pengganggu

#### **3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Menurut (Wibowo, 2012: 135) menyatakan bahwa analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan

pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang berbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentasi keragaman Y atau variabel terikat yang diterangkan oleh X atau variabel bebas.

Menurut (Wibowo, 2012: 121) menyatakan koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang berbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai ini merupakan pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai R<sup>2</sup> dapat diinterpretasikan dijelaskan oleh variabel lain yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **3.5.5 Uji Hipotesis**

Menurut (Sanusi, 2017: 144) uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua metode untuk uji hipotesis, yaitu uji t dan uji F.

#### **3.5.5.1 Uji t**

Menurut (Rahayu, 2017: 470) t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka hasilnya signifikan dan berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Sedangkan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub>.

### **3.5.5.2 Uji F**

Menurut (Rahayu, 2017) Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

- $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

## **3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.6.1 Lokasi**

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah Polsek Batu Ampar Batam yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No.1, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam,.

### **3.6.2 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian ini dilakukan lebih kurang selama lima bulan mulai dari September 2019 sampai bulan Februari 2020 hingga berakhirnya tugas dalam penulisan skripsi ini. Jadwal penelitian dapat dilihat menggunakan tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.5** Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan dan Pertemuan													
	2018										2019			
	Sep	Okt				Nov		Des			Jan			Feb
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul														
Studi Pustaka														
Metodologi Penelitian														
Penyusunan Kuesioner														
Penyerahan Kuesioner														
Pengolahan Data														
Kesimpulan														
Penyelesaian Skripsi														

Sumber: Peneliti, 2019