PENGARUH PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA KOTA BATAM

SKRIPSI

Oleh:
Rannika Juwita
150910169

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

PENGARUH PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA KOTA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Rannika Juwita
150910169

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rannika Juwita

NPM : 150910169

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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, 07 Februari 2020

METERAI TEMPEL
TGL. 20
D88B7AHF225601644
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Rannika Juwita
150910169

PENGARUH PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA KOTA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Rannika Juwita
150910169

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 07 Februari 2020

Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Seiring dengan adanya pelaksanaan penerapan daerah pada kabupaten/kota di wilayah Republik Indonesia, maka hal itu memberikan kesempatan dan peluang begitu besar bagi masing-masing daerah di Indonesia untuk dapat mengembangkan dan mengatur daerah masing-masing menuju kearah kemajuan. Pemberian otonomi yang dilakukan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dimaksudkan untuk dapat mempercepat proses terwujudnya kesejahteraan pada masyarakat. Kepuasan konsumen atau masyarakat menjadi patokan utama pelayanan publik, kualitas pelayanan baik itu di bidang bisnis, manajemen ataupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik dari pusat perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga baik itu literatur bisnis dan manajemen organisasi yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai fokus utama. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. Sampel dalam penelitian ini adalah salah satu Kelurahan yang berada dalam wilayah Kecamatan Lubuk Baja yaitu Kelurahan Baloi Indah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei melalui kuesioner. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat. Dapat diketahui hasil uji determinasi (R^2) dalam penelitian ini bahwa 80,1% dari variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan dan lingkungan kerja. Sedangkan sisanya sebesar 19,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kepuasan masyarakat; lingkungan kerja; pelayanan.

ABSTRACT

Along with the implementation of regional autonomy in regencies / cities in the territory of the Republic of Indonesia, it provides enormous opportunities and opportunities for each region in Indonesia to be able to develop and translate each of them towards progress. The granting of autonomy is done through improving services, empowering and supporting community participation to improve the process of creating welfare for the community. Customer or community satisfaction becomes the main benchmark of community service, good quality of service in the business, management or bureaucracy. Consumer satisfaction has become the center of attention in business and management so that both the literature and management of organizations seeking profit and nonprofits that provide customer satisfaction as the main focus. The purpose of this study was to determine the effect of service and work environment on community satisfaction in the Lubuk Baja District Office of Batam City. The sample in this study was one of the Kelurahan in the Lubuk Baja Subdistrict, namely Baloi Indah, with a total of 100 respondents. The technique of collecting data uses a survey method through a questionnaire. From the results of this study indicate that the service and work environment are significant and positive both partially and simultaneously to community satisfaction. It can be seen the results of the determination test (R2) in this study that 80.1% of the variations in community satisfaction can be accepted by the service and work environment variables. While the remaining 19.9% is discussed by other variables not approved in this study.

Keywords: community satisfaction; service; work environment.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas 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 di Universitas Putera Batam.

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

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Maûli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
3. Bapak Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Ibu Novi Harmadyastuti, S.sos. selaku Camat Lubuk Baja yang telah memberikan izin untuk penelitian di Kantor Kecamatan Lubuk Baja;
6. Seluruh Staff dan Masyarakat Kecamatan Lubuk Baja yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini;
7. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi;
8. Semua teman-teman seperjuangan maupun teman-teman yang sudah wisuda terlebih dahulu terutama Irine Tirtania, Junita, Suriani, dan Cristina Lie;
9. Serta pihak-pihak yang membantu penulis saat pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 07 Februari 2020

Rannika Juwita

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
SURAT PERNYATAAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR RUMUS xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Batasan Masalah 9
1.4 Rumusan Masalah 10
1.5 Tujuan Penelitian 10
1.6 Manfaat Penelitian 11
1.6.1 Manfaat Teoritis 11
1.6.2 Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Teori Dasar 13
2.1.1 Kepuasan Masyarakat 13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat 13
2.1.1.2 Karakteristik Perusahaan Dalam Fokus Kepuasan Pelanggan 14
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Masyarakat 14
2.1.2 Pelayanan 16
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan 16
2.1.2.2 Ciri-ciri Pelayanan 17
2.1.2.3 Karakteristik Pelayanan 18
2.1.2.4 Indikator Pelayanan 19
2.1.3 Lingkungan Kerja 20
2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja 20
2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja 20
2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja 21
2.2 Penelitian Terdahulu 23
2.3 Kerangka Pemikiran 25
2.4 Hipotesis Penelitian 25
BAB III METODE PENELITIAN 27
3.1 Desain Penelitian 27
3.2 Operasional Variabel 27

3.2.1 Variabel Terikat (*Dependent Variable*) 28
3.2.2 Variabel Bebas (Independent Variable) 29
3.3 Populasi dan Sampel 30
3.3.1 Populasi 30
3.3.2 Sampel 31
3.4 Teknik Pengumpulan Data 32
3.5 Metode Analisis Data 33
3.5.1 Statistik Deskriptif 33
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen 34
3.5.2.1 Uji Validitas 34
3.5.2.2 Uji Reliabilitas 35
3.5.3 Uji Asumsi Klasik 36
3.5.3.1 Uji Normalitas 36
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas 37
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas 38
3.5.4 Uji Pengaruh 38
3.5.4.1 Uji Regresi Linear Berganda 38
3.5.4.2 Uji Determinasi (R^2) 39
3.5.5 Uji Hipotesis 40
3.5.5.1 Uji T (Regresi Parsial) 40
3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan) 41
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian 42
3.6.1 Lokasi Penelitian 42
3.6.2 Jadwal Penelitian 42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Hasil Penelitian 43
4.1.1 Profil Responden 43
4.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43
4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 44
4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan 44
4.1.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan 45
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif 46
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (X_1) 46
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja (X_2) 47
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) 48
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Instrumen 49
4.1.3.1 Uji Validitas 49
4.1.3.2 Uji Reliabilitas 51
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik 52
4.1.4.1 Uji Normalitas 52
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas 55
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas 56
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh 57
4.1.5.1 Uji Regresi Linier Berganda 57
4.1.5.2 Uji Determinasi (R^2) 58
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis 59

4.1.6.1 Uji T (Regresi Parsial) 59
4.1.6.2 Uji F (Uji Simultan) 60
4.2 Pembahasan 61
4.2.1 Pengaruh Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) 61
4.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja (X_2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)... 62
4.2.3 Pengaruh Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat 63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 64
5.1 Simpulan 64
5.2 Saran 65
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
Lampiran 1. Pendukung Penelitian
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram..... 53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data Diagram 54
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot*..... 56

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Perkembangan Pegawai Kantor Camat Lubuk Baja Menurut Pendidikan Tahun 2019 5
Tabel 1.2 Standar Pelayanan Pembuatan Surat Kependudukan Kecamatan Lubuk Baja 2019 6
Tabel 1.3 Sarana Penunjang Kinerja Pelayanan Kecamatan Lubuk Baja Tahun 2019..... 7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 23
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian..... 30
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kecamatan Lubuk Baja 2019 31
Tabel 3.3 Skala Likert 33
Tabel 3.4 Rentang Skala Analisis Deskriptif 34
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Realibilitas 36
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian..... 42
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 43
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia 44
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan..... 45
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 45
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (X_1) 46
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja (X_2) 47
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) 48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_1)..... 49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X_2) 50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) 51
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas 52
Tabel 4.12 Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*..... 55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas..... 55
Tabel 4.14 Hasil Uji *Glejser* Heteroskedastisitas..... 57
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 57
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi (R^2) 59
Tabel 4.17 Hasil Uji T (Regresi Parsial) 59
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Uji Simultan)..... 60

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Rumus Slovin 31
Rumus 3.2 Uji Validitas 35
Rumus 3.3 Uji Regresi Linear Berganda 38
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi (R^2) 39
Rumus 3.5 Uji T 40
Rumus 3.6 Uji F 41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan adanya penerapan kedaulatan daerah pada wilayah Indonesia terhadap kabupaten/kota, maka hal itu memberikan kesempatan dan peluang besar bagi masing-masing daerah di Indonesia untuk dapat mengembangkan dan mengatur daerah masing-masing menuju kearah kemajuan. Dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat pemberian kedaulatan ini dilakukan dengan maksud untuk dapat mempercepat proses terwujudnya kesejahteraan pada masyarakat.

Kepuasan konsumen atau masyarakat dijadikan patokan penting dalam pelayanan, baik itu dalam bidang bisnis, manajemen ataupun pemerintahan. Kepuasan konsumen atau masyarakat menjadi pusat perhatian dalam bisnis ataupun pemerintahan, sehingga kepuasan konsumen atau masyarakat dijadikan fokus utama bagi organisasi bisnis yang bersifat mencari laba maupun nirlaba. Sekarang ini tidak dipungkiri lagi aspek penting yang dapat membuat bertahan di dunia bisnis adalah pelayanan dan kepuasan konsumen. Walau demikian, tidak mudah untuk mendapatkan kepuasan konsumen atau masyarakat secara menyeluruh. Konsumen atau masyarakat yang dihadapi memiliki harapan dan keinginan yang berlainan satu sama lain. Oleh sebab itu, dapat dimaklumi jika tidak mungkin bila suatu perusahaan menginginkan tidak ada konsumennya yang merasa tidak puas. Meski begitu tentunya dengan memberikan pelayanan yang

semakin membaik, perusahaan dapat meminimumkan ketidakpuasan pada konsumen.

Instansi pemerintah hendaknya berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan agar sejalan dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, karena berhasil dan tidaknya instansi pemerintah dalam melayani masyarakat dapat dilihat melalui kepuasan masyarakat. Maksud utama dalam pelayanan publik atau organisasi nirlaba yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini bisa terlaksana jika pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan atau lebih baik dari itu. Permasalahan yang masih sering terjadi yaitu waktu pelayanan yang selalu dikeluhkan oleh sebagian masyarakat. Waktu penyelesaian dokumen yang berkisar dua minggu masih dianggap terlalu lama bagi masyarakat, meskipun lama penyelesaian dokumen tersebut sudah tepat dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait dengan standar waktu pelayanan publik.

Secara umum masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diterima. Dengan tidak jelasnya pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dikarenakan berbagai alasan yang kurang dimengerti dan berbelit-belit, tentunya ini membuat pelayanan yang di dapat tidak maksimal. Sebagai pengguna layanan publik tentunya keadaan tersebut membuat masyarakat tidak puas. Efek buruk dari semua itu dapat dilihat dari perilaku masyarakat yang enggan mengurus segala hal yang berkaitan dengan organisasi pemerintah secara langsung.

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Priansa, (2017: 53) pelayanan adalah suatu aktivitas antara pelanggan dengan pegawai yang bersifat tidak kasat

mata atau interaksi suatu hal lain yang perusahaan pemberi pelayanan sediakan yang memiliki tujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan. Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam menjadi salah satu organisasi pemerintahan yang kegiatannya memberi pelayanan terhadap masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan yaitu administrasi kependudukan maupun layanan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Contoh pelayanan yang diberikan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga , pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan pelayanan pemerintahan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara itu pelayanan pemerintah hampir tidak mengalami permasalahan persaingan pasar karena karakteristik sebagian besar pelayanan pemerintah bersifat monopoli, sehingga ini mengakibatkan perhatian pengelola pelayanan publik tidak maksimal terhadap pelayanan yang bermutu. Kondisi ini makin diperburuk dengan terjadinya beberapa pengelola pelayanan yang cenderung mempersulit prosedur pelayanan dan menjadikan ini sebagai keuntungan pribadi terhadap pelayanan yang diberikan, akibatnya sampai saat ini pandangan buruk terhadap pengelola pelayanan publik masih melekat, ini membuat masyarakat sulit memberikan kepercayaan penuh terhadap pengelola pelayanan. Masalah ini merupakan kenyataan yang harus segera ditangani apa lagi di zaman persaingan bebas seperti sekarang. Profesionalitas terhadap pengelolaan pelayanan publik harus ditingkatkan agar kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dapat kembali lagi. Zeithaml dan Bitnel dalam Sinaga & Hidayat, (2016: 8) menandaskan agar perusahaan bisa menghasilkan pelayanan yang berkualitas, bisa

dimulai dengan mengukur kualitas pelayanan yang selama ini telah diberi terhadap pelanggannya melalui model pengukuran.

Dalam proses untuk dapat mewujudkan dan meningkatkan pelayanan yang baik pada saat ini, bagi Kantor Camat Lubuk Baja bukanlah sesuatu yang sederhana dan mudah. Hal ini tentunya sangat berhubungan dengan sistem birokrasi pada Kantor Camat Lubuk Baja sebagai salah satu lembaga pemerintahan, dimana penunjukkan kewenangan yang diterapkan melalui prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundangan. Dengan adanya prosedur yang didukung dengan perundangan, maka birokrasi menjamin terjadinya pengulangan-pengulangan yang akan dapat menciptakan kelancaran, akan tetapi dalam pelaksanaannya justru terjadi keterlambatan. Sehingga dalam kedudukannnya menjadi persoalan mendasar bagi manajemen untuk membentuk suatu sistem nilai moral untuk melayani dan bukan dilayani.

Selain kegiatan pelayanan, yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah lingkungan kerja. Dalam pendayagunaan sumber daya manusia, lingkungan kerja menjadi faktor penting yang dapat memungkinkan pegawai bekerja secara maksimal. Perusahaan hendaknya mengusahakan agar lingkungan di tempat kerja selalu baik dan kondusif karena dapat membuat pegawai merasa senang dan semangat untuk menjalankan tugas-tugasnya. Diperhatikannya lingkungan kerja dapat membuat pegawai merasa nyaman dan betah tentunya ini membuat pegawai bekerja secara maksimal dan berdampak pada meningkatnya pelayanan yang diberikan sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Lubuk baja, atau yang biasanya dikenal juga dengan nama Nagoya adalah sebuah kecamatan di Kota Batam yang di dalamnya terdapat 5 kelurahan. Terbentuknya Pemerintahan Kecamatan Lubuk Baja ini tentunya diharapkan dapat menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan serta roda kemasyarakatan dan mampu menjadi andalan untuk menanggapi setiap tantangan yang ada sejalan dengan pertumbuhan Sosial Ekonomi, Sosial Budaya, Politik dan lainnya dalam masyarakat. Kecamatan Lubuk Baja sama seperti Kecamatan lain di Kota Batam yang bertanggung jawab kepada Walikota Batam melalui Sekretaris Daerah. Berikut terdapat tabel yang menyajikan perkembangan pegawai Kantor Camat Lubuk Baja menurut Pendidikan:

Tabel 1.1 Perkembangan Pegawai Kantor Camat Lubuk Baja Menurut Pendidikan Tahun 2019

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	SLTA Sederajat	33	40,2
2	DIPLOMA I – III	7	8,5
3	STRATA – 1	40	48,8
4	STRATA – 2	2	2,5
5	STRATA – 3	-	-
Jumlah		82	100,0

Sumber: Kantor Camat Lubuk Baja

Dengan memperhatikan tabel diatas, maka terlihat bahwa sebagian besar yaitu 33 orang (40,2%) jumlah pegawai yang bekerja pada Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam adalah mereka yang berlatar pendidikan SLTA atau sederajat. Kemudian sebanyak 40 orang (48,8%) pegawai merupakan tamatan Perguruan Tinggi dengan jenjang Strata-1. Sedangkan pegawai yang berlatar pendidikan Diploma I – Diploma III sebanyak 7 orang (8,5%) dan terdapat 2 orang (2,5%) pegawai yang berpendidikan Strata-2. Dengan demikian dari 82 orang pegawai di

Kantor Camat Lubuk Baja maka sebagian besar didominasi oleh pegawai yang berlatar pendidikan Strata-1.

Dengan komposisi dan kapasitas pegawai yang 82 orang dengan kemampuan serta keterbatasan masing-masing, maka ini tentunya membawa permasalahan tersendiri bagi pemerintah agar bisa memberi pelayanan yang maksimal bagi masyarakat pengguna layanan jasa khususnya di Kecamatan Lubuk Baja. Meskipun Kecamatan Lubuk Baja terhitung sebagai kecamatan baru yang baru saja dikembangkan oleh Pemerintah Kota Batam, tetapi wilayah ini termasuk dalam wilayah yang padat penduduknya meskipun tidak sepadat kecamatan lain, seperti Kecamatan Batu Aji dan Sagulung di Kota Batam. Berikut terdapat tabel yang menyajikan jenis pelayanan dan waktu penyelesaiannya:

Tabel 1.2 Standar Pelayanan Pembuatan Surat Kependudukan Kecamatan Lubuk Baja 2019

No	Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Terealisasi
1	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	14 hari	Tergantung Ketersediaan Blanko
2	KK (Kartu Keluarga)	1 hari	1 hari
3	Kartu Kuning	1 hari	1 hari

Sumber: Kantor Camat Lubuk Baja

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaiannya. Dimana terdapat masalah terutama pada ketepatan waktu dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk). Keterlambatan ini dapat terjadi karena kurangnya ketersediaan blanko. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang penulis lakukan yang membuat masyarakat mengeluh adalah ketidakjelasan informasi dari pegawai dalam memberi informasi kapan tepatnya blanko tersebut tersedia sehingga membuat masyarakat harus terus menerus kembali ke Kantor

Kecamatan Lubuk Baja untuk menanyakan hal tersebut. Penulis juga menyajikan tabel untuk sarana yang dapat menunjang kinerja pelayanan seperti berikut:

Tabel 1.3 Sarana Penunjang Kinerja Pelayanan Kecamatan Lubuk Baja Tahun 2019

No	Nama	Jumlah	Keterangan
1	AC Split	1	Baik
2	Televisi	1	Baik
3	Printer	2	Baik
4	Scanner	1	Rusak Barang
5	Meja Kerja Pejabat Eselon IV	1	Baik
6	Lemari Arsip	2	Baik
7	P.C. Unit	1	Baik
8	Kipas Angin	2	Rusak Barang
9	Mesin Penghisap Debu	1	Rusak Barang
10	Bangku Tunggu	3	Baik
11	Mesin Finger Print	1	Rusak Barang
12	Meja Resepsion	1	Baik
13	Faximile	1	Rusak Barang

Sumber: Inventaris Kecamatan Lubuk Baja

Dapat dilihat pada tabel 1.3 permasalahan mengenai kurangnya jumlah sarana dan prasarana yang dapat berfungsi untuk menunjang kinerja pelayanan pada Kecamatan Lubuk Baja mengingat permohonan masyarakat akan tuntutan pelayanan di Kecamatan Lubuk Baja yang selalu meningkat. Tidak adanya audio panggil ataupun mesin antri membuat pelayanan kurang maksimal sehingga pegawai harus berteriak untuk memanggil nomor antrian dan tidak sedikit masyarakat yang tidak mendengar suara dari pegawai tersebut. Selain itu kurangnya sarana penunjang kinerja pelayanan dapat dilihat dari pelayanan pada Kantor Camat yang belum bisa dilakukan secara online, masyarakat tidak bisa mengakses langsung hal apa saja yang harus dilakukan agar mempermudah administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang harus mondar-

mandir dan kelelahan agar dapat mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan.

Namun selain pelayanan yang kurang maksimal, lingkungan kerja juga bisa menjadi salah satu pengaruh yang dapat membuat masyarakat menjadi tidak puas. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang buruk akan berefek tidak baik terhadap kinerja pegawai dan itu akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diterima masyarakat sehingga masyarakat menjadi tidak puas karena pelayanan tersebut tidak maksimal. Seperti pegawai yang tidak ramah dalam melayani masyarakat karena lingkungan kerja yang tidak diperhatikan tentunya dapat menyebabkan ketidakpuasan juga pada masyarakat. Tidak sulit untuk mengetahui bagaimana masyarakat akan bertindak atau bereaksi terhadap lingkungan kerja yang mereka datangi. Salah satu masyarakat mungkin akan membawa kipas tangan karena merasa gerah dengan suhu udara lingkungan yang ada disekitar mereka karena kekurangan dari adanya pendingin ruangan atau ada yang menunggu di luar ruangan karena ruang gerak mereka terlalu sempit. Jika pegawai ingin menyelesaikan ketidakpuasan ini, mereka harus mengetahui faktor yang membuat mereka dan masyarakat merasa tidak puas.

Untuk mewujudkan lingkungan yang produktif memang bukan suatu hal mudah. Tentunya agar suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan dapat terwujud dibutuhkan kontribusi langsung pegawai. Hal ini wajib diperhatikan organisasi pemerintahan mengingat kondisi lingkungan kerja yang kondusif dapat menjadikan setiap pegawai didalamnya untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik.

Penulis mencoba untuk melakukan penelitian lebih jauh lagi sesuai dengan pejelasan di atas dalam bentuk skripsi, khususnya dalam hal peningkatan pelayanan pada masyarakat pengguna jasa di Kecamatan Lubuk Baja yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang telah penulis amati di lapangan maka dapat diidentifikasi sejumlah masalah terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti berikut:

1. Masih rendahnya pengalaman, integritas, loyalitas dan profesionalitasnya dari pegawai sehingga pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tidak maksimal.
2. Kurangnya wawasan pegawai dalam memberi informasi maupun pelayanan terhadap masyarakat.
3. Sarana dan prasarana penunjang kinerja pelayanan masih kurang sehingga pelaksanaan pelayanan pegawai terhadap masyarakat kurang optimal.
4. Lingkungan kerja yang tidak diperhatikan pegawai mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat.

1.3 Batasan Masalah

Setelah penjabaran di atas, penulis menganggap penting untuk memberi pembatasan terhadap masalah yang akan diteliti. Beberapa batasan masalah tersebut adalah:

1. Variabel terikat untuk penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat dan Variabel bebas adalah Pelayanan dan Lingkungan Kerja.
2. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang berada dalam wilayah Kecamatan Lubuk Baja yaitu Kelurahan Baloi Indah.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Camat Lubuk Baja adalah seperti berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam?
2. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam?
3. Bagaimanakah pengaruh pelayanan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka berikut adalah tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengalaman dan memperkaya ilmu pengetahuan penulis dalam menyusun suatu wacana maupun bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam berpikir secara ilmiah, sistematis dan metodologi.
2. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna untuk dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi peneliti di masa datang.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Objek Peneliti

   Dapat memahami dan menambah ilmu wawasan di bidang pelayanan.
2. Bagi Universitas Putera Batam

   Dalam pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian tersebut memberikan penambahan ilmu untuk mahasiswa yang bersangkutan.
3. Bagi Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam

   Bagi perusahaan yang dijadikan bahan penelitian manfaatnya untuk perusahaan adalah bisa mengetahui kekurangan yang ada saat ini dan mendapatkan masukan baru yang sekiranya penting.

4. Bagi Peneliti Lanjutan

Bagi penelitian lanjutan semoga penelitian saat ini bisa memberi masukan atau bayangan untuk penelitian lanjutan, walaupun penelitian ini tidak sempurna.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

Pada bab ini membahas sejumlah teori dasar penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

2.1.1 Kepuasan Masyarakat

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Konsep dan pengertian kepuasan menurut Thoyib, Satriawan, Husin, Pebrianti, & P, (2019: 90) ialah tingkat anggapan seseorang setelah mencocokkan hasil yang dirasakan dengan harapan. Dikatakan Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Handayani & Suryani, (2019: 744) kepuasan masyarakat adalah kesan masyarakat terhadap realita yang sebenarnya kemudian dibandingkan dengan harapan yang ada. Selain itu menurut Nasution dalam Aprianto, (2016: 13) dikatakan bahwa kepuasan konsumen atau masyarakat merupakan prediksi atau perasaan pelanggan terhadap suatu produk barang atau jasa setelah membeli atau mengonsumsinya. Sedangkan Gaspersz dalam Anggelina & Rastini, (2019: 5306) pelanggan atau masyarakat ialah pelanggan atau masyarakat ialah orang yang paling penting untuk dipuaskan dan yang membuat kita terbawa ke hal yang diinginkannya karena kita tergantung kepadanya.

Berdasarkan pengertian diatas kepuasan pelanggan atau dapat disimpulkan bahwa seseorang yang mengiginkan rasa puas yang diterima dari sebuah produk maupun jasa.

2.1.1.2 Karakteristik Perusahaan Dalam Fokus Kepuasan Pelanggan

Kita dapat mengetahui karakteristik perusahaan yang berhasil dalam membentuk fokus terhadap kepuasan pelanggan seperti yang diungkapkan Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam Yamit, (2013: 84) berikut ini :

1. Visi dan komitmen
2. Mensejajarkan konsumen
3. Keinginan untuk mengenali dan memberi solusi terhadap masalah pelanggan
4. Menggunakan informasi dari pelanggan
5. Dekat dengan pelanggan
6. Kemahiran dan kesanggupan dalam memberdayakan pegawai
7. Mengembangkan produk dan proses secara berulang

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Masyarakat

Priansa, (2017: 96) mengemukakan 14 hal yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk dapat mengukur kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

   Berkenaan dengan kesederhanaan alur pelayanan seperti tahap-tahap pelayanan yang mudah diterima masyarakat.

2. Persyaratan Pelayanan

Berkenaan dengan syarat-syarat administrasi agar mendapatkan jenis pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

   Berkaitan dengan kehadiran dan kejelasan petugas dalam memberi pelayanan (nama, kewenangan jabatan, dan tanggung jawab).

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

   Berkenaan dengan keseriusan petugas dan konsistensi waktu kerja dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

   Berkenaan dengan kewenangan dan tanggung jawab dari petugas terhadap pengelolaan maupun penuntasan pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

   Berkaitan dengan kemahiran dan kemampuan petugas dalam melakukan dan menyelesaikan pelayanan terhadap masyarakat.

7. Kecepatan Pelayanan

   Berkenaan dengan ketepatan proses pelayanan yang dapat selesai sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh unit pengelola pelayanan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

   Berkenaan dengan petugas tidak membedakan golongan atau status terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berkenaan dengan kesopanan dan keramahan petugas serta saling menghargai dan menghormati dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

    Berkenaan dengan biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pengelola pelayanan terjangkau bagi masyarakat.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

    Berkenaan dengan pengeluaran biaya sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

    Berkenaan dengan penerapan jadwal pelayanan yang sudah sejalan dengan peraturan yang ditetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan

    Merupakan keadaan fasilitas pelayanan yang tidak jorok, rapi dan tertata sehingga penerima pelayanan merasa nyaman.

14. Keamanan Pelayanan

    Berkenaan dengan masyarakat yang merasa tenang karena pengelola pelayanan menjamin terhadap tingkat keamanan lingkungan dan sarana yang digunakan.

2.1.2 Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu teknik yang secara praktis dapat bermanfaat bagi organisasi pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan menurut

Zeithaml *et.al* dalam Aprianto, (2016: 12). Ellitan dan Anatan dalam Syaifullah & Mira, (2018: 87) menandaskan bahwa kualitas pelayanan yaitu tingkat kelebihan yang diinginkan dan pengelolaan tingkat kelebihan guna menyanggupi kebutuhan pelanggan. Selanjutnya menurut Sampara Lukman dalam Priansa, (2017: 53) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menyediakan kepuasan pelanggan baik itu melalui hubungan langsung antara seseorang dengan orang lain maupun mesin secara fisik. Sedangkan dikatakan Tjiptono dalam Mariska & Hati, (2015: 2) istilah pelayanan sederhananya dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu untuk orang lain. Dikatakan Lupiyoandi dan A.Hamdani dalam Arianty, (2015: 70) kata pelayanan itu sendiri mempunyai banyak definisi, baik itu pelayanan pribadi hingga pelayanan sebagai suatu produk.

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktifitas yang dapat digunakan oleh suatu kesatuan atau kumpulan organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan kepuasan walaupun hasilnya tidak selalu berkaitan dengan produk secara fisik.

2.1.2.2 Ciri-ciri Pelayanan

Menurut Gasperz dalam Aprianto, (2016: 12) terdapat beberapa ciri pelayanan yang dapat sekaligus membedakannya dari pada barang, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah produk tak berwujud (*intangible output*).
2. Pelayanan adalah produk variabel tidak standar.
3. Pelayanan dikonsumsi saat produksi namun tidak bisa disimpan dalam inventori.

4. Melalui proses pelayanan dapat menciptkan hubungan yang erat dengan pelanggan.
5. Pelanggan langsung terlibat dalam proses pemberian pelayanan.
6. Pelanggan dapat merasakan secara langsung keterampilan personel.
7. Pelayanan tidak bisa diproduksi secara maksimal.
8. Dibutuhkan pertimbangan yang tinggi dari individu dalam memberikan pelayanan.
9. Umumnya perusahaan yang memberikan pelayanan bersifat padat karya.
10. Lokasi pelanggan berdekatan dengan fasilitas pelayanan.

2.1.2.3 Karakteristik Pelayanan

Tjiptono dalam Handoko, (2016: 2) mengemukakan beberapa karakteristik dalam pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility* (tidak bisa dilihat, hanya dirasakan); jasa harus dicoba atau dibeli dahulu oleh pelanggan karena jasa tidak bisa dilihat, diraba, dicium atau didengar.
2. *Inseparability* (tidak bisa dipisahkan); pada umumnya jasa tidak bisa terpisahkan dari penyedia jasa. Hal ini diketahui dari komponen pendukung yang tidak kalah pentingnya terhadap pemberian perhatian khususnya terhadap tingkat partisipasi pelanggan dalam mekanisme jasa.
3. *Variability* (keragaman); jasa banyak ragam bentuk, kualitas dan jenis, perbedaan kualitasnya bergantung pada siapa penyedia jasa tersebut serta kapan dan di mana jasa dihasilkan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama); jasa adalah produk yang tidak bisa disimpan dan tidak tahan lama dan jasa sangat beragam dalam melaksanakan pemasaran jasa yang dipengaruhi faktor musiman.

2.1.2.4 Indikator Pelayanan

Untuk memenuhi standar pelayanan, indikator kualitas pelayanan harus memenuhi ketentuan dan persyaratan yang baik. Menurut Parasuraman, dkk dalam Napitupulu, (2012: 172) lima dimensi indikator meliputi:

1. *Tangibles* atau Wujud Fisik

   Yaitu kualitas pelayanan seperti fasilitas perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

2. *Reliability* atau Kehandalan

   Merupakan perusahaan yang mampu dan handal dalam memberi pelayanan.

3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

   Yaitu suatu kemampuan dalam memberi pelayanan secara benar, cepat dan responsif terkait dengan kebutuhan pelanggan.

4. *Assurance* atau Jaminan

   Merupakan kemampuan dan keramahan pegawai terkait menjaga kepercayaan dari pelanggan.

5. *Empathy* atau Perhatian

   Merupakan sikap petugas yang tegas namun perhatian kepada pelanggan.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Gie dalam Handayani & Suryani, (2019: 746) mengatakan lingkungan kerja fisik adalah suatu kondisi yang berbentuk fisik yang ada di tempat kerja yang bisa mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Thoyib et al., (2019: 89) mengatakan lingkungan kerja yaitu suatu keadaan di tempat kerja yang dimana bisa memengaruhi secara langsung dan tidak langsung atas kenyamanan manusia yang melaksanakan kegiatan di dalamnnya baik secara fisik maupun non fisik. Selanjutnya Sedarmayanti dalam Sudaryo, Ariwibowo, & Sofiati, (2018: 47) menjelaskan definisi lingkungan kerja adalah lingkungan yang dimana terdapat seseorang *bekerja*, teknik serta pengaturan kerja (baik sebagai perseorangan ataupun sebagai kelompok) maupun kesuluruhan alat perlengkapan dan bahan yang dihadapi.

Dari pengertian lingkungan kerja di atas kita dapat memahami bahwa lingkungan kerja sangat berpengaruh kepada seseorang untuk melakukan pekerjaannya. Namun, saat ini masih terdapat banyak perusahaan atau organisasi yang tidak memperhatikan kondisi lingkungan kerja di perusahaannya.

2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Pimpinan di suatu instansi perlu menjaga lingkungan kerja karena dengan lingkungan kerja yang baik tentunya berpengaruh terhadap efektivitas karyawan dalam bekerja maupun berkegiatan di perusahaan. Apabila efektivitas karyawan baik tentunya pelayanan yang diberikan pun akan maksimal dan secara tidak langsung berdampak kepada kepuasan masyarakat/pelanggan yang mendapatkan

pelayanan. Untuk membuat lingkungan kerja yang nyaman maka perlu diketahui hal-hal yang dapat menjadi aspek-aspek pembentuk lingkungan kerja itu sendiri. Sedarmayanti dalam Sudaryo, Ariwibowo, & Sofiati, (2018: 47) menyebutkan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terbagi dua jenis yakni:

1. Lingkungan Kerja Fisik: seluruh kondisi di tempat kerja yang berbentuk fisik dan bisa memengaruhi pegawai baik secara langsung dan tidak langsung.
2. Lingkungan Kerja Non Fisik

2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sudaryo *et al*., (2018: 51) indikator lingkungan kerja terbagi menjadi 6 hal yaitu:

1. Penerangan

   Untuk dapat memperlancar pekerjaan di kantor tentunya penerangan merupakan faktor yang penting. Jika penerangan baik maka dapat membantu pekerjaan karyawan melihat dengan cepat, mudah, dan senang.
2. Pewarnaan

   Selain dapat memengaruhi penerangan kantor, warna juga dapat memengaruhi perasaan serta membuat kantor menjadi lebih cantik. Emosi dan perasaan senang maupun tidak senang karyawan juga dipengaruhi oleh kualitas warna. Jika warna pada dinding ruangan dan alat-alat digunakan dengan tepat maka dapat memberikan perasaan gembira, ketenangan dalam bekerja, dan dapat menghindari kesilauan yang ditimbulkan oleh cahaya yang berlebihan.

3. Kebersihan

Kebersihan ruangan kantor harus selalu dijaga agar kesehatan para pegawai dapat terjaga. Jika ingin pegawai dapat bekerja secara maksimal, maka perusahaan harus menjaga kebersihan lingkungan kerja agar dapat menimbulkan perasaan yang tenang dalam bekerja.

4. Pertukaran udara

Makhluk hidup tentunya membutuhkan udara yang segar dan nyaman terutama manusia. Pernapasan dan kesegaran badan dipengaruhi oleh udara yang segar dan nyaman karena terdapat komposisi kimia yang baik. Perusahaan perlu mengupayakan hal tersebut dalam ruangan tempat kerja para pegawai.

5. Suara/kebisingan

Saat bekerja pada suatu kantor tentunya akan menimbulkan suara-suara yang berasal dari peralatan dan mesin-mesin kantor, menurut Moekijat dalam Sudaryo *et al*., (2018: 57). Suara bising dalam kantor juga dapat berasal dari lingkungan luar kantor. Suara bising ini tentunya dapat mengganggu konsentrasi pegawai yang berdampak pada menurunnya hasil kerja atau efektivitas kerja karena membuat pegawai merasa lelah dan kesal.

6. Keamanan

Keamanan yang dimaksud yaitu keamanan terhadap barang-barang dari pegawai ketika pegawai sedang berada di lingkungan kantor.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan 9 penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai dasar dan pertimbangan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	(Thoyib et al., 2019)	Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan	Kualitas Layanan (X_1) Prosedur Layanan (X_2) Lingkungan Kerja (X_3) Implementasi Kebijakan (X_4) Kepuasan Masyarakat (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial dan simultan.
2	(Handayani & Suryani, 2019)	Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai (X_1) Komunikasi Interpersonal (X_2) Lingkungan Kerja Fisik (X_3) Kualitas Pelayanan (Y_1) Kepuasan Masyarakat (Y_2)	Hasil analisis hipotesis dan analisis jalur (*path analysis*) yang didapat yaitu ada pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
3	(Aprianto, 2016)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor PT Bank BCA Cabang Lubuklinggau	Pelayanan (X) Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

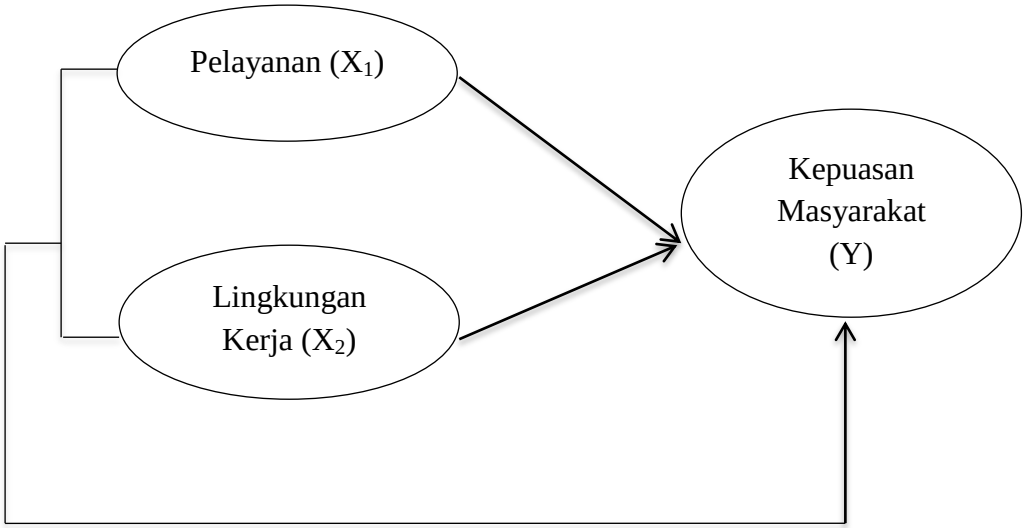
Tabel 2.1 (Lanjutan)

4	(Muhlisin, 2018)	Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin	Kualitas Pelayanan (X_1) Semangat Kerja (X_2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
5	(Erpurini, 2019)	Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel éL Royale Bandung	Sistem Informasi Pemasaran (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
6	(Aswad, Realize, & Wangdra, 2018)	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center	Harga (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.
7	(Syaifullah & Mira, 2018)	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam	Citra Merek (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.
8	(Shoaib, Salam, Fayolle, Jaafar, & Ayupp, 2018)	*Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach*	*Service Quality* (X_1) *Customer Satisfaction* (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
9	(Minh, Ha, Anh, & Matsui, 2015)	*Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam*	*Service Quality* (X_1) *Customer Satisfaction* (Y)	Hasil yang didapat yaitu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Sumber: Peneliti tahun 2019

2.3 Kerangka Pemikiran

Untuk menggambarkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian ini maka kerangka pemikiran yang digunakan adalah seperti berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti tahun 2019

2.4 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan hipotesis sebagai jawaban sementara sesuai dengan kerangka pemikiran di atas seperti berikut:

H_1 : Pelayanan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

H_2 : Lingkungan Kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

H_3 : Pelayanan dan lingkungan kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, adalah penelitian yang diolah lalu kemudian di analisis untuk diambil kesimpulan. Menurut Sanusi, (2017: 13) desain penelitian deskriptif yaitu desain penelitian yang dibuat secara sistematis guna memberi gambaran atas informasi ilimiah yang didapat dari subjek maupun objek penelitian. Wibowo, (2012: 6) mengatakan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang mengumpulkan data terlebih dahulu baik itu berbentuk angka, data yang berbentuk kata-kata ataupun kalimat lalu mengubahnya menjadi data yang berbentuk angka.

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian survei yang merupakan jenis penelitian yang mendapatkan sampel dari masyarakat Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam yang dimana kuesioner digunakan sebagai alat pengukuran data. Pada saat pengisian kuesioner, penulis menunggu dan mengawasi responden agar bisa memberi penjelasan jika terdapat responden yang tidak mengerti dalam hal pengisian kuesioner sehingga data yang didapatkan tidak salah.

3.2 Operasional Variabel

Sugiyono, (2012: 38) mengungkapkan variabel penelitian ialah kesimpulan yang di peroleh dari suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau aktivitas yang

memiliki ragam variasi tertentu guna dipelajari. Adapun operasional variabel yang diteliti ialah variabel terikat dan bebas.

3.2.1 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Sugiyono, (2012: 39) mengatakan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat oleh variabel bebas. Variabel ini biasanya disebut juga variabel "Y".

Variabel terikat (Y) pada penelitian ini ialah kepuasan masyarakat dengan indikator seperti berikut:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

3.2.2 Variabel Bebas (Independent Variable)

Sugiyono, (2012: 39) mengatakan variabel bebas yaitu variabel yang memengaruhi ataupun menjadi akibat munculnya variabel terikat. Variabel ini biasanya disebut dengan variabel "X".

Variabel bebas (X_1) pada penelitian ini ialah pelayanan dengan indikator seperti berikut:

1. *Tangibles* atau Wujud Fisik
2. *Reliability* atau Kehandalan
3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap
4. *Assurance* atau Jaminan
5. *Empathy* atau Perhatian

Variabel bebas (X_2) pada penelitian ini ialah lingkungan kerja dengan indikator seperti berikut:

1. Penerangan
2. Pewarnaan
3. Kebersihan
4. Pertukaran udara
5. Suara/kebisingan
6. Keamanan

Berdasarkan penjabaran operasional variabel di atas, maka indikator variabel beserta skala pengukuran data penelitian ini bisa dilihat dalam tabel di bawah berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Pelayanan (X_1)	1. *Tangibles* atau Wujud Fisik 2. *Reliability* atau Kehandalan 3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap 4. *Assurance* atau Jaminan 5. *Emphaty* atau Perhatian	*Likert*
Lingkungan Kerja (X_2)	1. Penerangan 2. Pewarnaan 3. Kebersihan 4. Pertukaran udara 5. Suara/kebisingan 6. Keamanan	*Likert*
Kepuasan Masyarakat (Y)	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kejelasan Petugas Pelayanan 4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan 5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan 6. Kemampuan Petugas Pelayanan 7. Kecepatan Pelayanan 8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan 9. Kesopanan dan Keramahan Petugas 10. Kewajaran Biaya Pelayanan 11. Kepastian Biaya Pelayanan 12. Kepastian Jadwal Pelayanan 13. Kenyamanan Lingkungan 14. Keamanan Pelayanan	*Likert*

Sumber: Peneliti, 2019

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dikatakan Sugiyono, (2012: 80) populasi merupakan wilayah yang pada umumnya terdiri dari obyek/subyek yang memiliki mutu dan karakterisitik khusus yang ditentukan oleh peneliti guna dipelajari lalu kemudian dibuat kesimpulannya. Maka dari itu, yang termasuk didalam populasi tidak sekedar orang namun juga objek dan suatu alam yang lainnya. Populasi yang dipakai pada

penelitian ini yaitu jumlah penduduk atau masyarakat yang ada di Kelurahan Baloi Indah yang berjumlah 22.984.

Tabel 3.2 Jumlah Populasi Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kecamatan Lubuk Baja 2019

No	Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Baloi Indah	11.751	11.233	22.984

Sumber: Kecamatan Lubuk Baja

3.3.2 Sampel

Dikatakan Sugiyono, (2012: 81) sampel merupakan bagian dari besaran dan karakteristik yang dipunyai populasi. Jadi, jika suatu penelitian tidak mampu menganalisis seluruh komponen dalam populasi dikarenakan populasi dalam penelitian tersebut besar, misalnya terdapat keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti bisa memakai sampel yang didapat dari populasi itu.

Penelitian ini memakai teknik *simple random sampling*. Teknik ini dikatakan Sugiyono, (2012: 82) adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara *random* tanpa memperdulikan tingkatan yang terdapat di populasi tersebut. Teori Slovin digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini. Sanusi, (2017: 101) mengatakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian dan untuk dapat mentolerir kesalahan pengambilan sampel maka Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, misalnya 10%. Maka berikut adalah rumus yang dipakai:

$$\boldsymbol{n = \frac{N}{1 + N\,\alpha^2}}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber: Sanusi, (2017: 101)

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

α = toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

Dari rumus di atas, maka diperoleh jumlah sampel ialah seperti di bawah ini:

$$n = \frac{22.984}{1 + 22.984(0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.984}{230,84}$$

n = 99,56 dibulatkan menjadi 100 sampel

Jika melihat perhitungan rumus di atas maka diperoleh hasil sebanyak 100 responden yang bisa dijadikan sampel untuk penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono, (2012: 137) mengatakan pengumpulan data terbagi menjadi beberapa teknik seperti menurut caranya, menurut sumber dan menurut cara. Jika dilihat menurut caranya, maka data yang dikumpulkan dapat menggunakan cara alamiah, seperti metode eksperimen yang terdapat pada laboratorium ataupun berbagai responden yang di dapat dari rumah, seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain.

Jika menurut sumber datanya, maka pengumpulan data bisa diperoleh melalui 2 sumber yakni :

1. Sumber primer yaitu sumber yang memberi data langsung kepada pengumpul data.
2. Sumber sekunder yaitu sumber yang tidak memberi data secara langsung misalnya lewat orang lain maupun lewat dokumen.

Selain cara di atas, juga dapat melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner maupun dokumentasi. Penelitian ini memakai kuesioner untuk mengumpulkan data. Teknik ini dilakukan dengan cara memberi responden sejumlah pernyataan atau pertanyaan yang tertulis untuk di jawab, Sugiyono, (2012: 142).

Tabel 3.3 Skala Likert

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2012: 94)

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Statistik Deskriptif

Sugiyono, (2012: 147) mengatakan statistik deskriptif yaitu gambaran atau penjelasan terhadap suatu data yang sudah didapat dan dipakai untuk menganalisis data tanpa memiliki maksud untuk dijadikan kesimpulan yang berlaku secara umum. Jika peneliti hanya sekedar ingin menjelaskan data sampel, dan tidak ingin

menyimpulkan untuk populasi di mana sampel didapat maka dapat menggunakan statistik deskriptif.

Berikut terdapat tabel rentang skala yang dapat digunakan untuk mengukur kriteria analisis deskriptif dari setiap variabel penelitian ini:

Tabel 3.4 Rentang Skala Analisis Deskriptif

Rentang Skala	Kriteria
1,00 – 1,79	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,80 – 2,59	Tidak baik / Rendah
2,60 – 3,39	Cukup / Sedang
3,40 – 4,19	Baik / Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

Sumber: Muhidin & Abdurahman, (2017: 146)

3.5.2 Uji Kualitas Instrumen

3.5.2.1 Uji Validitas

Pada uji validitas di setiap pernyataan atau pertanyaan responden diminta untuk memberikan tanggapan dengan memberikan nilai. Menurut Sanusi, (2017: 77) uji validitas dapat diperoleh dengan menghubungkan nilai yang sudah di dapat pada setiap pernyataan atau pertanyaan dengan nilai total. nilai total bisa di dapatkan dari penjumlahan keseluruhan nilai pernyataan atau pertanyaan. Jika setiap nilai butir pernyataan berhubungan signifikan terhadap nilai total di tingkat alfa tertentu (misalnya 1%), ini berarti alat pengukur valid. Sebaliknya, alat pengukur itu tidak valid jika hubungannya tidak signifikan. Cara validitas yang diperoleh ini disebut juga dengan validitas konstruk. Untuk mengetahui nilai korelasi dapat memakai rumus korelasi *Pearson Product Moment* seperti berikut:

$$r = \frac{N(\Sigma XY)-(\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2-(\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2-(\Sigma Y)^2]}}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Sumber: Sanusi, (2017: 77)

Keterangan:

r = koefisien korelasi

X = nilai butir

Y = nilai total butir

N = total sampel

Lalu bandingkan nilai koefisien korelasi dan nilai r_{tabel} menggunakan df (N-2). Selanjutnya, jika hasil koefisien korelasi lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} pada alfa tertentu maka diartikan signifikan maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Keputusan uji sebagai berikut:

1. Instrumen valid, jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.
2. Instrumen tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Sanusi, (2017: 81) mengatakan jika setiap butir pernyataan atau pertanyaan sudah valid, maka selanjutnya perlu dilakukan uji reliabilitas. Bila ingin mengukur ulang maka dapat dilakukan dengan cara memberikan responden pernyataan atau pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda. Agar terhindar dari bias, maka diharapkan waktu terhadap pengukuran ulang tidak terlalu dekat dan terlalu lama karena setiap responden memiliki daya ingat yang berbeda-beda

terhadap pernyataan atau pertanyaan yang pernah didapat dan bias karena peristiwa yang dapat berubah. Nilai total dari butir pernyataan atau pertanyaan pada hasil pengukuran yang pertama (nilai total I) dihubungkan dengan nilai pernyataan atau pertanyaan pada hasil pengukuran yang kedua (nilai total II) dengan menggunakan korelasi *product moment* seperti pada perhitungan validitas. Lalu selanjutnya hasil perhitungan dari nilai koefisien kolerasi disesuaikan dengan nilai koefisien kolerasi dalam tabel pada tingkat alfa tertentu. Instrumen tersebut reliabel, jika nilai hasil perhitungan koefisien kolerasi lebih besar dibandingkan dengan nilai dalam tabel. Menurut Wibowo, (2012: 53) keputusan ujinya seperti berikut:

1. Intsrumen reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60.
2. Instrumen tidak reliabel jika nilai *cronbach's alpha* < 0,60

Tabel 3.5 Indeks Koefisien Realibilitas

No	Nilai Interval	Kategori
1	<0,20	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat tinggi

Sumber: Wibowo, (2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Dikatakan Wibowo, (2012: 61) agar mengetahui apakah nilai model yang diuji berdistribusi normal atau tidak, maka bisa melakukan uji normalitas. Pada penelitian ini penulis menampilkan 3 bentuk uji normalitas agar lebih meyakinkan

bahwa model berdistribusi normal atau tidak, yaitu dalam bentuk histogram, diagram *Normal P-P Plot Regression Standardized* dan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan keputusan uji menurut Wibowo, (2012: 69) seperti berikut:

1. Jika kurva pada histogram berbentuk lonceng maka bisa dikatakan bahwa model berdistribusi normal.
2. Jika titik-titik pada diagram *Normal P-P Plot Regression Standardized* terdapat di sekitar garis, maka ini dikatakan bahwa model berdistribusi normal.
3. Jika pada uji *Kolmogorov-Smirnov* nilai signifikansi > 0,05 maka diartikan bahwa model berdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Wibowo, (2012: 87) mengatakan tidak boleh terjadi multikolinearitas pada persamaan regresi, artinya antara variabel bebas tidak boleh terdapat korelasi yang sempurna ataupun hampir sempurna yang membentuk persamaan itu. Salah satu cara yang bisa digunakan guna mengetahui gejala multikolinearitas ialah dengan melihat *tool* uji yang dinamakan *Variance Inflation Factor* (VIF) . Ketentuan yang digunakan untuk nilai VIF adalah:

1. Bila nilai VIF < 10 berarti model regresi terbebas dari asumsi multikolinearitas.
2. Bila nilai VIF > 10 berarti model regresi terdapat gangguan multikolinearitas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Wibowo, (2012: 93) mengatakan suatu model disebut mempunyai masalah heteroskedastisitas artinya terdapat varian variabel pada model yang berbeda. Untuk menguji ada atau tidak gejala ini maka perlu melakukan uji heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan 2 bentuk uji heteroskedastisitas agar lebih meyakinkan apakah dalam sebuah model regresi terdapat gejala heteroskedastisitas atau tidak, yaitu dalam bentuk grafik plot atau *Scatterplot* dan uji *Glejser*. Keputusan uji pada *Scatterplot* menurut Sinaga & Hidayat, (2016: 11) adalah jika titik-titik data tersebar di sekitar 0, maka dapat dinyatakan bahwa dalam model tidak terjadi heteroskedastisitas. Sementara itu menurut Wibowo, (2012: 93) keputusan uji dengan metode *Glejser* sebagai berikut:

1. Bila nilai signifikansi < 0,05 terdapat gejala heteroskedastisitas
2. Bila nilai signifikansi > 0,05 artinya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Dikatakan Sanusi, (2017: 134) regresi linear berganda adalah perluasan pada regresi linear sederhana, maksud dari perluasan ini yaitu perluasan terhadap variabel independen yang dari sebelumnya hanya satu sekarang menjadi dua namun dapat menjadi lebih banyak. Regresi linear berganda ditampilkan ke dalam bentuk persamaan seperti berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.3 Uji Regresi Linear Berganda

Sumber: Sanusi, (2017: 134)

Keterangan:

Y = variabel terikat

X_1, X_2, X_3 = variabel bebas

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi

a = konstanta

e = variabel pengganggu

3.5.4.2 Uji Determinasi (R^2)

Uji ini dikatakan Wibowo, (2012: 135) dilakukan agar bisa tahu seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi kondisi yang sebenarnya dapat dijelaskan melalui sejauh mana model yang terbentuk dengan melihat koefisien angka. Koefisien tersebut merupakan sebagai besaran presentase dari keragaman Y yang dijelaskan oleh variabel X. Maka berikut adalah rumus yang dipakai dalam koefisien determinasi:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$ **Rumus 3.4** Koefisien Determinasi (R^2)

Sumber: Sanusi, (2017: 136)

Keterangan:

SSR = keragaman regresi

SST = keragaman total

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji T (Regresi Parsial)

Menurut Kesumawati, Retta, & Sari, (2017: 136) uji t adalah salah satu jenis uji hipotesis yang sering dipakai dalam penelitian. Jenis uji ini dipakai untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari sebuah populasi atau dua populasi. Untuk menggunakan uji t haruslah memenuhi syarat uji statistik parametrik karena uji t termasuk dalam jenis statistik parametrik. Uji t digunakan untuk sampel yang kecil dan untuk simpangan bakunya yang tidak diketahui. Hal ini tampak dari rumusnya:

$$\boldsymbol{t_{hitung}} = \frac{\mathbf{x}-\mu_{\circ}}{s/\sqrt{n}}$$ **Rumus 3.5** Uji T

Sumber: Kesumawati et al., (2017: 139)

Keterangan:

$\bar{X}$ = rata-rata sampel

$\mu_{\circ}$ = nilai yang dihipotesiskan

s = simpangan baku

n = sampel

Selanjutnya membandingkan jumlah t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kesalahan tertentu. Kriteria uji t dikatakan Gulla, Oroh, & Roring, (2015: 1317) yaitu:

1. H_o diterima dan H_a ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi > 0,05

2. H_o ditolak dan H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi < 0,05

3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Dikatakan Widarjono, (2018: 29) guna mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka perlu melakukan uji f. Nilai F_{hitung} dicari dengan formula seperti berikut:

$$\boldsymbol{F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)} \sim F_{[(k-1),(n-k)]}}$$ **Rumus 3.6** Uji F

Sumber: Widarjono, (2018: 29)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = sampel

k = nilai parameter estimasi termasuk konstanta (intersep)

Menurut Gulla *et al*., (2015: 1317) keputusan uji ini adalah:

1. H_o diterima dan H_a ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi > 0,05
2. H_o ditolak dan H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi < 0,05

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data dan mengambil lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Lubuk Baja yang beralamat di Jl. Bunga Raya No. 03, Baloi Indah Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal yang penulis gunakan dalam pembuatan penelitian ini bisa dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 3.6 Jadwal Penelitian

KEGIATAN	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB
Menentukan Judul						
Pengumpulan Data Awal						
Pengerjaan Penelitian						
Membuat Kuesioner						
Penyebaran Kuesioner						
Pengumpulan Kuesioner						
Mengolah Data						
Penuntasan Penelitian						

Sumber: Peneliti, 2019