

**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



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 (R^2) 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 kehadiran 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 Maüli 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 (<i>Dependent Variable</i>).....	28
3.2.2	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	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 <i>Scatterplot</i>	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 <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Glejser</i> 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