

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

### THE INFLUENCE OF SERVICE AND WORK ENVIRONMENT ON COMMUNITY SATISFACTION IN OFFICE OF LUBUK BAJA BATAM CITY

**Rannika Juwita<sup>1</sup>, Nanda Harry Mardika<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam<sup>1,2</sup>  
e-mail: pb150910169@upbatam.ac.id

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. Sampel dalam penelitian ini adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Lubuk Baja, yaitu Baloi Indah, dengan total 100 responden. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linier berganda dengan alat SPSS versi 21. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan dan lingkungan kerja signifikan dan positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat. Dapat dilihat hasil uji determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini bahwa 80,1% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat diterima oleh variabel layanan dan lingkungan kerja. Sedangkan sisanya 19,9% dibahas oleh variabel lain yang tidak disetujui dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Layanan, Lingkungan Kerja

**Abstract:** *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. Data processing method using multiples linear regression method with tools of SPSS versions 21. The technique of collecting data uses a survey method through a questionnaire. 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.*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan adanya pelaksanaan kedaulatan daerah terhadap kabupaten/kota di wilayah Indonesia, 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. 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 sangat tidak mungkin apabila 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 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 sudah ditetapkan oleh pemerintah terkait dengan standar waktu pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Priansa, (2017:53) pelayanan ialah 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.

Dengan komposisi dan kapasitas pegawai yang 82 orang dengan kemampuan serta keterbatasan masing-masing, maka ini tentunya membawa permasalahan tersendiri bagi pemerintah agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal untuk 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 di Kota Batam.

Permasalahan juga dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian 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. Begitu juga dengan kurangnya 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.

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. Hal ini wajib diperhatikan organisasi pemerintahan mengingat kondisi lingkungan kerja yang kondusif dapat menjadikan setiap pegawai didalamnya untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis mencoba untuk melakukan penelitian lebih jauh lagi, mengenai **“Pengaruh Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam”**.

## KAJIAN PUSTAKA

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan konsumen ialah perasaan konsumen bahwa harapan yang sudah terpenuhi atau terlampaui dengan membeli maupun menggunakan suatu produk, Wijayanti, (2018:186). Selain itu menurut Nasution dalam Aprianto, (2016:13) dikatakan bahwa kepuasan konsumen atau masyarakat merupakan prediksi atau perasaan pelanggan terhadap sesuatu yang akan dirasakannya jika membeli atau mengkonsumsi suatu produk barang ataupun jasa.

Sejumlah penelitian yang membahas tentang kepuasan konsumen menyebutkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh banyak faktor seperti salah satu penelitian (Syaifullah & Mira, 2018) yang berjudul Pengaruh “Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam” hasil yang didapat yaitu diketahui bahwa citra merek dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Adapun Priansa, (2017:96) mengatakan 14 indikator yang bisa dijadikan sebagai dasar mengukur kepuasan masyarakat 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

### **Pelayanan**

Pelayanan ialah suatu teknik yang secara praktis dapat bermanfaat bagi organisasi pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan menurut Zeithaml et.al dalam Aprianto, (2016:12). Zeithaml et.al dalam Shoaib, Salam, Fayolle, Jaafar, & Ayupp, (2018:170) mengatakan bahwa pemahaman yang lebih baik atas persepsi kualitas layanan pelanggan sangat signifikan penting guna meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberi kualitas jasa.

Dari hasil penelitian (Aprianto, 2016) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Pt Bank BCA Cabang Lubuklinggau” menunjukkan bahwa pelayanan memiliki andil terkait dengan peningkatan kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang baik, maka akan melakukan transaksi berulang di perusahaan perbankan PT Bank BCA Cabang Lubuklinggau.

Parasuraman dalam Napitupulu, (2012:172) mengungkapkan 5 dimensi indikator kualitas pelayanan seperti berikut:

1. Tangibles atau Wujud Fisik
2. Reliability atau Keandalan

3. Responsiveness atau Kehandalan
4. Assurance atau Jaminan
5. Emphaty atau Perhatian

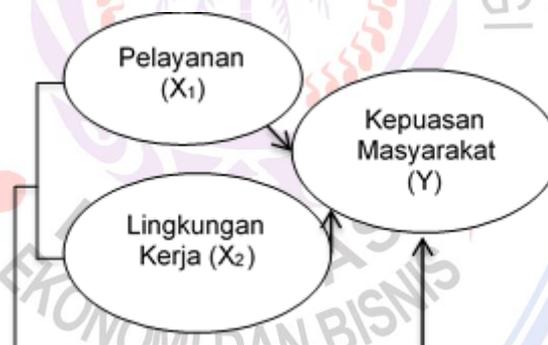
### Lingkungan Kerja

Sunyoto, (2012:43) mengatakan lingkungan kerja yaitu segala hal yang dapat memengaruhi pegawai yang berada di antara para pekerja dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan. Sudaryo, Ariwibowo, & Sofiati, (2018:47) menjelaskan definisi lingkungan kerja adalah lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode serta pengaturan kerja (baik sebagai perseorangan ataupun kelompok) maupun keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi.

Penelitian terdahulu (Thoyib et al., 2019) yang berjudul “Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan” mengatakan bahwa lingkungan kerja ialah suatu keadaan yang ada di tempat kerja dimana bisa mempengaruhi secara langsung dan tidak langsung terkait kenyamanan bagi manusia yang melakukan aktivitas didalamnya baik secara fisik maupun non fisik. Sudaryo et al., (2018:51) menandakan indikator lingkungan kerja terbagi menjadi 6 hal yaitu:

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

Maka dengan begitu, penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran seperti yang terlihat pada gambar di bawah berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Berpikir

Sumber: *Peneliti, 2019*

Terdapat 3 hipotesis yang digunakan sebagai jawaban sementara sesuai dengan kerangka pemikiran di atas seperti berikut:

- H1 :Pelayanan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam
- H2 :Lingkungan Kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam
- H3 :Pelayanan dan Lingkungan Kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menguji variabel pelayanan dan lingkungan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi penelitian ini yakni masyarakat yang berada dalam salah satu wilayah Kecamatan Lubuk Baja yaitu Kelurahan Baloi Permai. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel yang dipakai yaitu simple random sampling, sampel yang diperoleh secara acak tanpa memperdulikan tingkatan yang terdapat pada populasi tersebut. Penelitian ini memakai sumber data primer yang memperoleh data dengan cara memberi kuesioner penelitian kepada masyarakat yang berada di wilayah Kelurahan Baloi Indah.

Penelitian ini memakai metode analisis kuantitatif dan analisis statistik dekriptif. Pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 21 untuk mengolah data yang sudah diperoleh. Beberapa alat analisis data yang digunakan adalah uji kualitas instrumen yang dibagi menjadi uji validitas dan uji reliabilitas, lalu uji asumsi klasik yang dibagi menjadi uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas, selanjutnya ada uji pengaruh yang dibagi menjadi regresi linier berganda dan koefisien determinasi, yang terakhir ada uji hipotesis yang dibagi menjadi uji parsial dan uji simultan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Kualitas Instrumen

Untuk mengetahui kebenaran atas data yang sudah diperoleh, maka ada dua uji yang dapat dipakai yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Sanusi, (2017:77) alat pengukur dikatakan valid jika setiap skor pertanyaan berhubungan dengan skor total secara signifikan di tingkat alfa tertentu (misalnya 1%). Hasil uji validitas seluruh variabel pada penelitian ini ditampilkan dalam tabel di bawah :

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Item	Koefisien Korelasi ( r )	r tabel	Kesimpulan
X1.1	0,572		
X1.2	0,621		
X1.3	0,611		
X1.4	0,752		
X1.5	0,703		
X1.6	0,704	0,1966	Valid
X1.7	0,572		
X1.8	0,665		
X1.9	0,458		
X1.10	0,696		

Sumber: *Data SPSS 21 yang diolah tahun 2019*

Tampak tabel 1 memperlihatkan hasil uji validitas untuk item X1.1 sampai X1.10 yang memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berjumlah 0,1966 sehingga disimpulkan seluruh item variabel X1 pada penelitian ini valid.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X2)**

Item	Koefisien Korelasi ( r )	r tabel	Kesimpulan
X2.1	0,631		
X2.2	0,594		
X2.3	0,517		
X2.4	0,566		
X2.5	0,531		
X2.6	0,604		
X2.7	0,496	0,1966	Valid
X2.8	0,452		
X2.9	0,504		
X2.10	0,418		
X2.11	0,600		
X2.12	0,535		

Sumber: *Data SPSS 21 yang diolah tahun 2019*

Tampak tabel 2 memperlihatkan hasil uji validitas untuk item X2.1 sampai X2.12 yang memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berjumlah 0,1966 maka dapat dinyatakan semua item variabel X2 pada penelitian ini valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Item	Koefisien Korelasi ( r )	r tabel	Kesimpulan
Y1	0,619		
Y2	0,639		
Y3	0,555		
Y4	0,668		
Y5	0,523		
Y6	0,533		
Y7	0,585		
Y8	0,519	0,1966	Valid
Y9	0,381		
Y10	0,509		
Y11	0,553		
Y12	0,604		
Y13	0,553		
Y14	0,562		

Sumber: *Data SPSS 21 yang diolah tahun 2019*

Tampak tabel 3 memperlihatkan hasil uji validitas untuk item Y.1 sampai Y.14 yang memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berjumlah 0,1966 maka dapat dinyatakan semua item variabel Y pada penelitian ini valid.

Selanjutnya menurut Sanusi, (2017:81) uji reliabilitas akan dilakukan kepada setiap pernyataan atau pertanyaan yang telah valid. Instrumen dapat dinyatakan reliabel bila nilai cronbach's alpha > 0,60. Berikut ialah hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Kategori	Kesimpulan
1	Pelayanan	0,837		Sangat Tinggi	
2	Lingkungan Kerja	0,776	> 0,60	Tinggi	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat	0,830		Sangat Tinggi	

Sumber: *Data SPSS yang diolah tahun 2019*

Tampak tabel 4 memperlihatkan hasil uji reliabilitas variabel X1 berjumlah 0,837, variabel X2 berjumlah 0,776 dan variabel Y berjumlah 0,830. Tentunya dengan diperoleh hasil ini bisa dikatakan instrumen pada penelitian ini reliabel karena mempunyai nilai cronbach's alpha > 0,60.

#### Hasil Uji Asumsi Klasik

Peneliti juga melakukan uji Kolmogorov-Smirnov guna mengetahui apakah model yang diuji berdistribusi normal. Model dapat dikatakan berdistribusi normal jika mempunyai nilai signifikansi > 0,05. Berikut hasil yang didapat:

**Tabel 5. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,77869580
	<i>Absolute</i>	,070
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Positive</i>	,070
	<i>Negative</i>	-,056
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,704
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,705

*a. Test distribution is Normal.*

*b. Calculated from data.*

Sumber: *Data SPSS 21 yang diolah tahun 2019*

Tampak tabel 5 memperlihatkan bahwa model yang diuji mempunyai signifikansi sebesar 0,705. Maka bisa dikatakan bahwa model yang diuji berdistribusi normal karena mempunyai signifikansi > 0,05.

Agar bisa mengetahui ada atau tidak hubungan yang signifikan antar variabel independen kita perlu melakukan uji multikolinearitas. Model regresi dapat dinyatakan terbebas dari asumsi multikolinearitas bila mempunyai nilai VIF < 10. Dari uji yang sudah dilakukan didapat hasil untuk variabel X1 dan X2 masing-masing sebesar 2,314. Maka ini dapat dinyatakan model regresi terbebas dari asumsi multikolinearitas karena memiliki nilai VIF < 10.

Agar bisa tahu apakah ada ketidaksamaan varians terhadap residual suatu pengamatan ke pengamatan lain pada model regresi, maka penelitian ini juga melakukan uji heteroskedastisitas. Terdapat sejumlah cara untuk mengetahui heteroskedastisitas, salah satunya uji Glejser. Ketentuan uji ini yaitu bila nilai signifikansi > 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dari hasil yang sudah didapat nilai signifikansi variabel X1 dan X2 yaitu berjumlah 0,265 dan 0,978. Sehingga bisa dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi karena mempunyai signifikansi > 0,05.

### Hasil Uji Pengaruh

Berdasarkan uji yang sudah dilakukan maka didapat hasil uji regresi linier berganda dalam bentuk persamaan linier seperti berikut:

$$Y = 4,482 + 0,591X_1 + 0,582X_2$$

1. Nilai konstanta (a) mempunyai nilai sebesar 4,482 ini artinya jika nilai pelayanan (X1) dan lingkungan kerja (X2) adalah nol, maka berarti kepuasan masyarakat (Y) mempunyai nilai 4,482.
  2. Nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan (X1) sebesar 0,591, ini artinya jika nilai variabel bebas lainnya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan variabel pelayanan (X1) sebesar 1 poin atau 1% akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,591.
  3. Nilai koefisien regresi untuk variabel lingkungan kerja (X2) sebesar 0,582, ini artinya jika nilai variabel bebas lainnya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan variabel lingkungan kerja (X2) sebesar 1 poin atau 1% akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,582.
- Selanjutnya sesuai dengan uji yang sudah dilakukan maka didapat hasil uji determinasi (r<sup>2</sup>) seperti berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

#### Model Summary<sup>a,b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,895 <sup>a</sup>	,801	,797	2,807

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data SPSS 21 yang diolah tahun 2019

Tampak tabel 6 memperlihatkan hasil koefisien determinasi (R Square) yang didapat sebesar 0,801. Hal ini berarti 80,1% kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh pelayanan (X1) dan lingkungan kerja (X2) sedangkan sisanya yaitu 19,9% kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Hipotesis

Uji t bertujuan guna membandingkan apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari sebuah populasi atau dua populasi. Kriteria uji ini dikatakan Sanusi, (2017:138) yaitu Ho ditolak dan Ha

diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $H_a$  diterima bila nilai signifikansi  $< 0,05$  dan begitu sebaliknya. Sesuai dengan uji yang sudah dilakukan maka didapat hasil seperti berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji T (Regresi Parsial)**

*Coefficients<sup>a</sup>*

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	4,482	2,676		1,675	,097
1 <i>PELAYANAN</i>	,591	,085	,479	6,955	,000
<i>LINGKUNGAN KERJA</i>	,582	,084	,477	6,933	,000

a. *Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT*

Sumber: *Data SPSS 21 yang diolah tahun 2019*

Tampak tabel 7 memperlihatkan bahwa hasil uji t untuk variabel pelayanan (X1) mempunyai nilai signifikansi berjumlah 0,000 yang  $< 0,05$  dan  $t_{hitung}$  berjumlah 6,955 yang  $> t_{tabel}$  berjumlah 1,98472 maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Dari tabel 7 juga diketahui hasil uji t untuk variabel lingkungan kerja (X2) memiliki nilai signifikansi berjumlah 0,000 yang  $< 0,05$  dan  $t_{hitung}$  berjumlah 6,933 yang  $> t_{tabel}$  berjumlah 1,98472 maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Selanjutnya uji f perlu dilakukan agar bisa mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. dikatakan Sanusi, (2017:138) pengambilan keputusan adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $H_a$  diterima bila nilai signifikansi  $< 0,05$  dan begitu sebaliknya. Sesuai dengan uji yang sudah dilakukan maka didapat hasil seperti berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji F (Uji Simultan)**

*ANOVA<sup>a</sup>*

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	3083,396	2	1541,698	195,638	,000 <sup>b</sup>
1 <i>Residual</i>	764,394	97	7,880		
<i>Total</i>	3847,790	99			

a. *Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT*

b. *Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, PELAYANAN*

Sumber: *Data SPSS 21 yang diolah tahun 2019*

Tampak tabel 8 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi berjumlah 0,000 yang berarti  $< 0,05$  dan  $F_{hitung}$  berjumlah 195,638 yang  $> F_{tabel}$  berjumlah 3,09 maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel pelayanan (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

## Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan menggunakan SPSS 21, diketahui bahwa variabel pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), karena variabel pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi 0,000 yang  $< 0,05$  dan nilai thitung berjumlah 6,955 yang  $>$  ttabel berjumlah 1,98472 maka  $H_0$  ditolak. Artinya dengan adanya pelayanan yang baik dalam proses pengurusan dokumen-dokumen yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Baja, masyarakat pun merasa puas. Penelitian ini searah dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Aprianto, (2016) dari hasil perhitungan uji t didapat nilai thitung yaitu 8,198  $>$  dari ttabel yaitu 1,960. Artinya pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor PT Bank BCA Cabang Lubuklinggau.

Selanjutnya diketahui juga bahwa variabel lingkungan kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), karena variabel lingkungan kerja (X2) mempunyai nilai signifikansi 0,000 yang  $< 0,05$  dan nilai thitung berjumlah 6,933 yang  $>$  ttabel berjumlah 1,98472 maka  $H_0$  ditolak. Lingkungan kerja sebenarnya berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja kerja pegawai dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen di Kecamatan Lubuk Baja. Penelitian ini searah dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Handayani & Suryani, (2019). Hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengaruh langsung lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,852.

Selanjutnya diketahui juga bahwa variabel pelayanan (X1) dan variabel lingkungan kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y), dimana pegawai yang memberikan pelayanan yang baik dan pegawai yang menjaga lingkungan kerja dalam kondisi baik membuat masyarakat puas dalam mengurus dokumen-dokumen yang masyarakat butuhkan. Hal ini didapat sesuai dengan hasil uji F yang sudah dilakukan sebelumnya dengan hasil nilai fhitung untuk setiap variabel independen yaitu berjumlah 195,638  $>$  nilai ftabel yang berjumlah 3,09. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Thoyib et al., (2019) hasil yang diperoleh bahwa terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan. Dengan nilai koefisien terbesar yaitu 0,288 dan yang terendah yaitu 0,181.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja. Sesuai dengan hasil yang didapat, maka secara umum bisa disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial, variabel pelayanan (X1) dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berarti ini menunjukkan bahwa pelayanan baik yang diberikan pegawai dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang masyarakat perlukan.
2. Secara parsial, variabel lingkungan kerja (X2) dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berarti ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang bagus dan nyaman akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus segala keperluan yang dibutuhkan.
3. Secara simultan, variabel pelayanan (X1) dan variabel lingkungan kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Hal ini berarti jika pelayanan dan lingkungan kerja bagus maka akan membuat masyarakat puas dalam mengurus segala keperluan mereka di Kantor Kecamatan Lubuk Baja.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aprianto, R. 2016. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Pt Bank Bca Cabang Lubuklinggau. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 7(01), 11–18.
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect Of Financial Performance And Corporate Governance To Stock Price In Non-Bank Financial Industry. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 97-103
- Mojambo, G. A., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Financial Performance During The Digital Era (2014-2018). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1)
- Napitupulu, P. 2012. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction* (1st Ed.). P.T. Alumni, Bandung.
- Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Bisnis Dan Peningkatan Kualitas Aparatur* (1st Ed.). Alfabeta Bandung, Bandung.
- Sanusi, A. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta:
- Shoaib, M., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. 2018. Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Malaysia Airlines: A Pls-Sem Approach. *Journal Of Air Transport Management*, 67(September 2017), 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Sudaryo, Y., Ariwibowo, A., dan Sofiati, Nunung Ayu. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung Dan Lingkungan Kerja Fisik* (1st Ed.; T. Erang, Ed.). Andi (Anggota Ikapi). Yogyakarta.
- Sunyoto, D. 2012. *Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)* (1st Ed.). Caps (Center Of Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Syaifullah, & Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian ( Persero ) Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 86–91.
- Thoyib, M., Satriawan, I., Husin, F., Pebrianti, T., & P, S. (2019). Determinasi Kualitas Layanan , Prosedur Layanan , Lingkungan Kerja Dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. *18*(1), 85–93.
- Wijayanti, T. (2018). *Marketing Plan! Dalam Bisnis* (3rd Ed.). Pt Elex Media Komputindo, Jakarta.