

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN
KERJA KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN
PADA MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN BANGKALAN**

SKRIPSI



Oleh :

DEWI SURYANTI

NRP.: 029912302

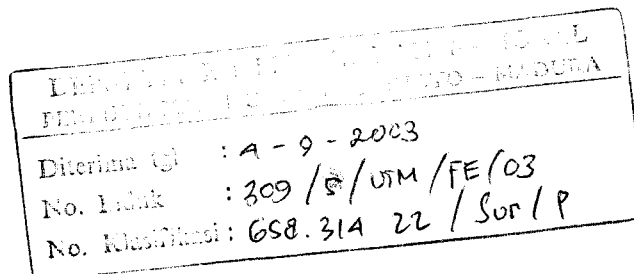
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRUNOJOYO
2 0 0 3**

MILIK PERPUSTAKAAN

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN
KERJA KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN
PADA MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN BANGKALAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI PADA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRUNOJOYO**



Oleh :

DEWI SURYANTI

NRP.: 029912302

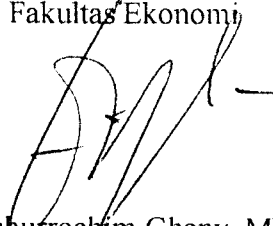
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRUNOJOYO
2003**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo serta telah memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada hari/tanggal : Kamis, 13 Maret 2003.

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Ec. Fatchurrochman Ghany, MSP.
Nip. 131.803.311

Susunan Dewan Penguji :

N a m a

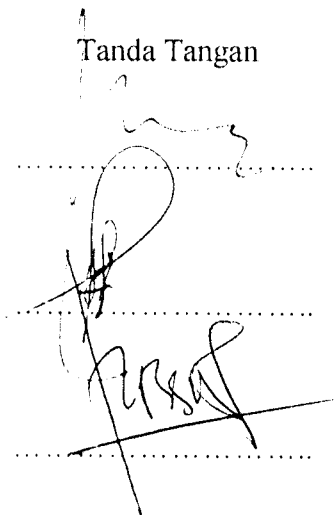
Tanda Tangan

Ketua : Dra. Iriani Ismail, MM

Anggota :

1. Drs. Moh. Tambrin

2. Drs. H. Pribanus Wantara, MM



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur, penulis sampaikan kepada Allah S.W.T, yang telah melimpahkan Rahmad serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang diberi judul **“PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BANGKALAN “** dengan sempurna.

Selanjutnya penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Ec. Fatchurrochim Ghany, MSP, selaku Pembimbing I dan Ibu Dra. Hj. S. Anugrahini Irawati, MM, selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan dalam meluangkan tenaga, waktu serta pikiran dalam membimbing penulisan skripsi ini.

Selain kepada kedua pembimbing diatas, penulis juga mengucapkan Terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Ir. H. M. Iksan Semaon, MSc, selaku Rektor Universitas Trunojoyo, yang telah mengizinkan penulis mengikuti perkuliahan di Universitas Trunojoyo.
2. Bapak Drs. Ec. Fatchurrochim Ghany, MSP, selaku Dekan Fakultas Universitas Trunojoyo yang telah mengizinkan penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo.

3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo, yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan bagi penulis.
4. Ibunda Maisuna, yang telah turut memberikan dorongan moril dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo.
5. Teman kantor di Kantor Kecamatan Kota Bangkalan Sri Sudarwati dan Yati.
6. Seluruh rekan-rekan kelas ekstension (Nurul, Ika, Nanang, Nabsin, Muntafiatun, Bahrudin, Agus, Joni) Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo yang telah banyak membantu selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo.

Kepada seluruh pihak yang penulis sebutkan di atas serta pihak-pihak lain yang tidak atau belum penulis sebutkan di atas, disampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga apa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan yang melimpah dari Allah S.W.T.

Dan yang paling akhir, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan apabila ada kekurangan didalam penulisannya, penulis berharap semoga dapat disempurnakan oleh penulis atau peneliti selanjutnya.

Bangkalan, Maret 2003

Penulis,

Dewi Suryanti

ABSTRACTION

Bangkalan District is one of the eighteen districts that exist in Bangkalan Regency as public servant, the main duty which is done by all of the employees of Bangkalan sub district office is serving the people to manage and comply every need of people as the government administration determined generally.

As public servant, the purpose of writer's research in this occasion is **"To Know The Influence of The Factors of Work Satisfaction at The Service To The People in The Office of Bangkalan District"**, and the information that has been got in this research is:

According to the result of calculation by using examination simultaneously and it is got description below: F_{tabel} in the significant degree 5 % gives result 2,69 and for the result of calculation of F_{hitung} by Microstat Program is 15,0,23, which has value bigger than F_{tabel} . It can be said simultaneously that free variable in the model of this research is influential evidently (significant) to depended variable, being got the value of determination coefficient (R^2) as much as 0,6721. It denotes that free variable in this research has given contribution as much as 67,21 % to service to the people and the rest of it is as much as 32,79 or 32,79 %. It is contributed or explained by the other variables out of variables which is used in this research.

If we see partially by using free degree at about 95 %, so there are two variables those are variable of psychology (X_1) and variable of social (X_2) which are influential evidently at the service the people. It can be seen by value of t_{hitung} . For this both variables have value bigger than the value of t_{tabel} . The following by seeing to the probability value for variable $X_1 = 0,02471$ that is smaller than the other third variables, so we can say that variable of psychology (X_1) is a dominant variable.

Considering the service to the people is influenced as much as 0,6,721 by a variable that is used in this research, it is still got 32,79 or 32,79 % other variables which influential to the service to the people. By this condition it can be continued by the following researcher to learn the other factor (variable) which has possibility to be influential at the service to the people so can make this research more perfect.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGUJIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja	4
2.1.2. Teori Tentang Kepuasan Kerja.....	6
2.1.3. Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	7
2.1.4. Faktor yang Menunjang Pelayanan.	12
2.3. Model Analisis	14

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Identifikasi Variabel	16
3.2. Definisi Operasional	16
3.3. Jenis dan Sumber Data	19
3.4. Penentuan Populasi dan Sample	20
3.3.1. Penentuan Populasi	20
3.3.2. Penentuan Sample	20
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.	20
3.6. Teknik Analisis.	21
3.7. Pengujian Hipotesis	22
3.8. Proses Pengolahan Data.	23

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Tentang Kecamatan Bangkalan	24
4.1.1. Jumlah dan Jenis Pelayanan Pada masyarakat	26
4.1.2. Struktur Organisasi.	28
4.2. Diskripsi Hasil Penelitian.	33
4.3. Analisis Model dan Pembuktian Hipotesis	39
4.3.1. Analisis Model	39
4.3.2. Pembuktian Hipotesis	41

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	47
5.2. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Bangkalan Tahun 2001-2002	25
Tabel 4.2.	Data Jumlah dan Klasifikasi Pegawai Pada Kantor Kecamatan Bangkalan Sampai Tahun 2002	25
Tabel 4.3.	Masa Kerja Pegawai Kecamatan Bangkalan Sampai dengan Tahun 2002	26
Tabel 4.4.	Jenis dan Jumlah Pelayanan Terhadap Masyarakat Kecamatan Bangkalan	27
Tabel 4.5	Hasil Angket Terhadap Faktor Psikologi (X_1)	34
Tabel 4.6	Hasil Angket Terhadap Faktor Sosial (X_2).....	35
Tabel 4.7	Hasil angket Terhadap Faktor Fisik (X_3)	36
Tabel 4.8.	Hasil Angket Terhadap Faktor Finansial (X_4)	37
Tabel 4.9	Hasil Angket Terhadap Pelayanan Pada Masyarakat (Y)	38
Tabel 4.10.	Hasil Perhitungan Regresi Berganda Dari Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pelayanan Kepada Masyarakat	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kecamatan Bangkalan	29
------------	---	----

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.

Kemajuan ilmu pengetahuan pada dekade ini terutama dalam bidang teknologi telah mengakibatkan menurunnya prosentase penggunaan sumber daya manusia baik dalam suatu perusahaan, organisasi, instansi ataupun lembaga. Namun demikian betapapun canggihnya teknologi yang digunakan, faktor sumber daya manusia masih tetap menjadi pemegang peranan utama dalam kehidupan sehari-hari yang menggerakkan kantor tersebut. Oleh karena itu maka komponen sumber daya manusia tersebut perlu dikelola/ditangani secara profesional sehingga mampu menghasilkan sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik.

Sumber daya manusia atau dapat juga disebut sebagai karyawan apabila dikelola dengan baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang profesional, berkualitas dan produktif. Akan tetapi sebaliknya apabila salah dalam mengelola sumber daya manusia maka akan terjadilah ketidakpuasan kerja dalam segala bidang atau unit didalam organisasi atau lembaga bahkan instansi.

Dalam mengarahkan dan mengelola karyawan yang bermutu dan berkualitas sehingga produktivitas kerjanya meningkat perlu adanya perhatian dari instansi, apakah kesejahteraannya, fasilitas ataukah

lingkungan kerjanya, sehingga akan menimbulkan kepuasan kerja. Dengan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka akan terciptalah produktivitas kerja khususnya dalam melayani masyarakat sebagai fungsi utamanya.

Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan beberapa faktor, seperti; faktor psikologi, faktor sosial, faktor fisik dan faktor finansial. Diharapkan melalui keempat faktor tersebut diharapkan kepuasan kerja tercipta dan akhirnya akan mempengaruhi perilaku karyawan dalam melayani masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah.

Sebelum melangkah pada permasalahan yang sesungguhnya yang dialami oleh masyarakat maka kami akan kemukakan terlebih dahulu apa pengertian masalah itu sendiri. Menurut Winarno Suracmad (1990;34) :

“Masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Masalah harus dapat diselesaikan sebagai suatu rintangan yang harus dilalui (dengan jalan mengatasinya) apabila kita akan berjalan terus. Masalah menampakkan diri sebagai suatu tantangan.”

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka judul yang kami gunakan adalah : “Bagaimana pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Bangkalan.”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah faktor-faktor kepuasan kerja meliputi psikologi, sosial, fisik dan faktor finansial mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap pelayanan pada masyarakat.
2. Untuk mengetahui apakah faktor psikologis mempunyai pengaruh dominan terhadap pelayanan pada masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian:

1. Bagi masyarakat.

Sebagai bahan penelitian lebih lanjut dan tambahan pengetahuan tentang kepuasan kerja karyawan dan pengaruhnya pada tingkat pelayanan pada masyarakat.

2. Bagi Pengambil Keputusan.

Dapat memberikan informasi dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan permasalahan ini sebagai bahan pertimbangan selanjutnya.

3. Bagi Peneliti.

Melatih diri dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama dalam perkuliahan sehingga dapat memberikan tambahan pengetahuan bagaimana menyesuaikan teori dengan permasalahan yang nyata dalam kehidupan masyarakat.