

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI, BUDAYA ORGANISASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Pada Kantor Kecamatan Donorojo, Kabupaten Jepara)

Nama : Tri Handayani

NIM : 131110001007

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

Noor Arifin, SE, M. Si

Tgl.....

Drs. Tohir Diman, MA

Tgl.....

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI, BUDAYA ORGANISASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Pada Kantor Kecamatan Donorojo, Kabupaten Jepara)

Nama : Tri Handayani

NIM : 131110001007

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Pada hari Rabu tanggal 9 September 2015

Penguji I

Penguji II

Much Imron, S.E, M.M

Hj. Nurul Koaryatin, S.E, M.Si

Mengesahkan:

Ketua Prodi Manajemen

Hadi Ismanto, SE. MM

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: “PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI, BUDAYA ORGANISASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Kecamatan Donorojo, Kabupaten Jepara)”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a. **NOOR ARIFIN, SE, M. Si**
 - b. **Drs. H TOHIR DIMAN, MA**

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 7 Juli 2015

(Tri Handayani)

NIM: 131110001007

MOTTO

- Bersabar, Berusaha, dan Bersyukur
#Bersabar dalam berusaha
#Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah
#dan Bersyukur atas apa yang telah diperoleh
- Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu.
(Q.S Al Insyirah : 6-8)
- Bahwa hidup harus menerima, penerimaan yang indah. Bahwa hidup harus mengerti, pengertian yang benar. Bahwa hidup harus memahami, pemahaman yang tulus.~ Darwis Tere Liye
- Perjuangan merupakan pengalaman berharga yang dapat menjadikan kita manusia yang berkualitas

PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang...

Dengan ini saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara
2. Ayahanda (Alm) Dharmo usodo , Terimakasih telah memberikan rasa rindu yang berarti ,Ayah akan selalu menjadi teladan bagi kami.
3. Ibundaku Musyarofah,terima kasih atas segala support, limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik untukku.
4. Kakakku Ana Suciningtyas,terima kasih telah memberikan motivasi yang membuatku ingin terus belajar untuk menjadi lebih baik.
5. Kakakku Dwi handoyo, terimakasih atas segala support,dukungan serta nasehat yang menjadi jembatan perjalanan hidupku.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI, BUDAYA ORGANISASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Kecamatan Donorojo, Kabupaten Jepara)”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Muhtarom. HM. selaku rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
2. Bapak Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara dan
3. Bapak Hadi Ismanto, SE, MM. Selaku ketua Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama'
4. Bapak Noor Arifin, SE, M. Si Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna bagi penulis. (UNISNU) Jepara.
5. Bapak Drs. H Tohir Diman, MA selaku Dosen Pembimbing II, yang telah sabar berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.

7. Seluruh staf dan karyawan/ karyawan/ karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan terbaik selama penulis mengikuti proses pendidikan di UNISNU Jepara.
8. Camat Donorojo Jepara dan para pegawai yang telah memberi ijin serta pemberian data dan masyarakat kecamatan Donorojo bersedia menjadi responden penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Wassalamu'alaikum

Jepara, 7 Juli 2015

(Tri Handayani)

NIM: 131110001007

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT ANTI PLAGIAT	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	31
2.4. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan definisi operasional.....	33
3.2. Jenis dan Sumber data.....	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	36
3.4. Metode pengumpulan data.....	38
3.5. Metode pengolahan data.....	38
3.6. Metode analisis data.....	39
3.7. Tahap Penelitian.....	44

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum obyek penelitian.....	47
4.2. Deskripsi Responden.....	52
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4.4. Analisis dan Pembahasan.....	58

BAB V : PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	65

Daftar pustaka.....	67
Lampiran-lampiran.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	31
Gambar 3.1 Uji F	42
Gambar 3.2 Gambar Uji t.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Donorojo	51
Gambar 4.2 Uji F	60
Gambar 4.3 Uji t untuk kinerja pegawai	61
Gambar 4.4 Uji t untuk budaya organisasi.....	61
Gambar 4.5 Uji t untuk pelayanan	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data keluhan masyarakat	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
Tabel 4.1. Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Donorojo	49
Tabel 4.2. Data Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Donorojo	52
Tabel 4.3 Jenis kelamin Responden	53
Tabel 4.4 Usia Responden	54
Tabel 4.5. Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.7 Uji Validitas	56
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.9 Analisis Regresi	58
Tabel 4.10 Uji F	59
Tabel 4.11 Koefisien determinasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian dari Camat Donorojo Jepara

ABTRAKSI

Usaha pegawai di kecamatan Donorojo Jepara untuk memuaskan kebutuhan para masyarakat telah dilakukan dengan berbagai tindakan. Usaha efektifitas kinerja pegawai, perbaikan budaya organisasi serta pelayanan yang baik, ternyata masih ada kekurangan. Dari tahun ke tahun tingkat kepuasan ternyata semakin menurun terbukti dengan keluhan masyarakat yang meningkat dalam meminta pelayanan di Kecamatan.

Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai, budaya organisasi dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Donorojo. Maka obyek penelitian adalah masyarakat yang berjumlah 100 orang sebagai sample/ responden. Data primer yang digunakan diperoleh dengan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitas.

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai, budaya organisasi dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam mendapat pelayanan di kecamatan Donorojo Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 73,306 > F_{tabel} = 2,70$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: kinerja pegawai, budaya organisasi, pelayanan dan kepuasan masyarakat.

**PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI, BUDAYA
ORGANISASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT
(Studi Pada Kantor Kecamatan Donorojo, Kabupaten Jepara)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh:

TRI HANDAYANI

NIM: 131110001007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA
2015**