

Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai yang Berdampak pada Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Camat Pinggir, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau)

Juliyasdi Tanjung^{1*}

¹Program Studi Magister Manajemen Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

* Penulis Korespondensi, email: juliyasdi.t75@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis, dengan tujuan menguji pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai yang berdampak pada kepuasan pelayanan masyarakat. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Krejcie dan Morgan (1970) dalam Ferdinand, 2006. Sesuai dengan populasi penelitian merupakan masyarakat di sekitar Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 112.054 jiwa, dimana $N = 1.000.000$ maka sampel (n) penelitian ini adalah 384 responden. Teknik analisa data penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan analisis verifikatif, sebagai alat analisis digunakan Sctruktural Equationl Model yang diproses dengan Software SmartPLS2. Hasil analisis membuktikan bahwa pada Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis, budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai; budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat; kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat; lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja pegawai; lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat; budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat melalui kinerja pegawai; dan lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat melalui kinerja pegawai.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pelayanan Masyarakat

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era persaingan yang semakin ketat, kinerja suatu organisasi harus semakin baik. Kinerja organisasi ditentukan oleh kinerja pegawainya. Melakukan penilaian kinerja dalam sebuah organisasi adalah dengan mengukur pencapaian apakah sudah sesuai dengan target yang ditentukan. Melakukan penilaian terhadap pencapaian kinerja pada lembaga publik ditentukan dengan seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi tersebut. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan alat pemerintah sering mendapat predikat sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah adalah pemegang kekuasaan. Suatu negara demokrasi sumber kekuasaan adalah rakyat. Hal ini berarti pemerintah melayani rakyat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Salah satu lembaga pemerintah yang langsung bersentuhan dengan pelayanan terhadap masyarakat adalah kecamatan.

Begitu pentingnya tugas kecamatan dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam tugas pelayanannya terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan yang berujung pada kepuasan masyarakat tergantung pada kemampuan setiap aparatur kecamatan tersebut saat berhadapan dengan masyarakat. Pemerintahan kecamatan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih rendah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Christiani (2012) dalam hasil penelitiannya di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah menemukan bahwa terhadap pengaruh antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan yang berujung pada kepuasan masyarakat. Penelitiannya menyebutkan bahwa kinerja pegawai pada kecamatan tersebut masih rendah yang menyebabkan kualitas pelayanan juga rendah. Ia merekomendasikan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan memperbanyak pelatihan. Sementara itu Hakim (2017) dalam penelitiannya juga menunjukkan adanya hubungan antara kinerja dengan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Samarinda Kota Provinsi Kalimantan Timur. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja ASN pada kecamatan tersebut sudah cukup baik.

Salah satu cara dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan meningkatkan budaya organisasi. Maya (2016) menemukan bahwa budaya organisasi secara signifikan mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Muara Lawa Kabupaten Kutai Barat. Budaya organisasi dan kinerja memiliki hubungan yang sangat erat (Ogbonna & Harris, 2000). Ehtesham et al (2011) meneliti hubungan antara budaya organisasi dan manajemen kinerja. Mereka menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara budaya organisasi dengan kinerja.

Lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan, dan kesan betah bekerja (Supardi 2003:37). Sedarmayanti (2007) dalam Manaf dkk (2015) menegaskan pula bahwa secara garis besar lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat dimana masyarakat meyakini bahwa harapannya terpenuhi atau terlampaui oleh manfaat yang diterima. Kepuasan, ketidakpuasan dan keluhan merupakan hasil dari proses keputusan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan dan ketidakpuasan menggambarkan perasaan positif/ negatif yang muncul setelah perlakuan. Keluhan masyarakat merupakan ekspresi yang jelas ketidakpuasan yang diberikan.

Dalam mengukur kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik, perspektif konseptual kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Kementrian PANRB pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal yang baru dalam keputusan ini antara lain mencantumkan kuesioner untuk melakukan survey, juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta adanya ketentuan tentang jumlah responden minimal 150 orang yang dipilih secara acak.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis membawahi 1 (satu) Sekretariat dan 6 (enam) seksi di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Kecamatan tersebut merupakan salah satu bagian dari penyelenggaraan pemerintahan di Daerah Kabupaten Bengkalis yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Berikut ditampilkan hasil survei Cyrus Surveyor Group Tahun 2015 terhadap persepsi pelayanan publik di Kabupaten Bengkalis.

Tabel 1. Persepsi Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PENYELENGGARAAN PELAYANAN	YA	TIDAK	TT/TM
Tata cara pengurusan jelas	65	26,4	8,6
Biaya pelayanan murah	62,4	29,5	8,1
Waktu penyelesaian cepat	38,3	55,2	6,5
Sarana dan prasarana pelayanan lengkap	46,2	42,9	10,9
Akses menuju kantor pemerintahan mudah	60,2	34	5,8
Petugas melayani dengan penuh tanggung jawab	58,8	27,1	14,1
Petugas pelayanan jujur dan cermat	52,6	25,7	21,7
Petugas pelayanan disiplin dan ramah	62,6	25,5	11,9
Kondisi kantor pemerintahan aman dan nyaman	64,7	26,5	8,8
Pelayanan tanpa memberi uang tambahan	58,6	29,8	11,6

Tabel di atas menjelaskan tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bengkalis pada tahun 2015. Nilai terendah terdapat pada posisi waktu penyelesaian cepat dengan point 55,2%. Artinya untuk waktu dalam pelayanan kepada masyarakat masih tergolong rendah. Disusul dengan sarana dan prasarana pelayanan dengan point 42,9% dan pelayanan tanpa memberi uang tambahan dengan poin 29,8%. Kondisi tertinggi pada pelayanan kantor pemerintahan yang aman dan nyaman dengan point 64,7%, diikuti dengan petugas pelayanan disiplin dan ramah (62,6%), biaya pelayanan yang murah (64,2%), dan akses menuju kantor pemerintahan yang mudah (60,2%).

Tabel 2. Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Publik

JENIS-JENIS PELAYANAN PEMERINTAHAN	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	KECEWA	TT/TM
Biaya kesehatan yang murah/gratis	2,9	41,9	46	7,1	2,1
Peningkatan kualitas tenaga kesehatan	0,7	35,2	54	5,7	4,3
Sarana dan fasilitas pendidikan	1,7	42,4	43,8	8,6	3,6
Peningkatan kualitas tenaga pendidikan	1,2	42,5	45,6	6	4,8
Pelayanan administrasi (KTP, Akta, SIM)	2,1	42,9	37,6	9,3	8,1
Sarana dan alat transportasi	1,9	36,3	42,5	14,8	4,5
Pusat penjualan kebutuhan pokok	2,9	40,1	43	8,1	6
Pelayanan fakir miskin dan orang cacat	0,7	19,1	44,4	12,6	23,2
Ketertiban dan keamanan masyarakat	3,6	56,9	25,2	6,9	7,4
Bantuan terhadap petani	1	17,4	43,1	12,1	26,4
Pemeliharaan daerah aliran sungai	0,5	16,4	34,8	6,9	41,4
Konservasi hutan lindung	0,5	9,5	27,1	10,7	52,1

Untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada tabel di atas menjelaskan bahwa ketidakpuasa paling tinggi terdapat pada jenis pelayanan peningkatan kualitas tenaga kesehatan (54%), biaya kesehatan yang murah (46%), peningkatan kualitas tenaga kependidikan (45,6%), pelayanan terhadap fakir miskin dan orang cacat (44,4%), bantuan terhadap petani (43,1%), serta pelayanan administrasi (37,6%).

TINJAUAN PUSTAKA

Budaya organisasi menurut Robbins (2006) adalah *organizational culture* is a common perception held by the organization's members; a system of shared meaning. Budaya organisasi memiliki lima fungsi, yaitu membedakan satu organisasi dengan organisasi yang lain, meningkatkan sense of identity anggota, meningkatkan komitmen bersama, menciptakan stabilitas sistem social dan mekanisme pengendalian yang terpadu dan membentuk sikap dan perilaku. Indikator budaya organisasi:

1. Inovasi dan pengambilan resiko,
2. Perhatian ke rincian,
3. Orientasi hasil,
4. Orientasi orang,
5. Orientasi tim,
6. Keagresifan,
7. Kemantapan;

Lingkungan kerja adalah lingkungan fisik dan non fisik yang melekat pada karyawan dan tidak bisa dipisahkan (Sedarmayanti, 2009). Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik. Menurut Sedarmayanti (2009:31) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun

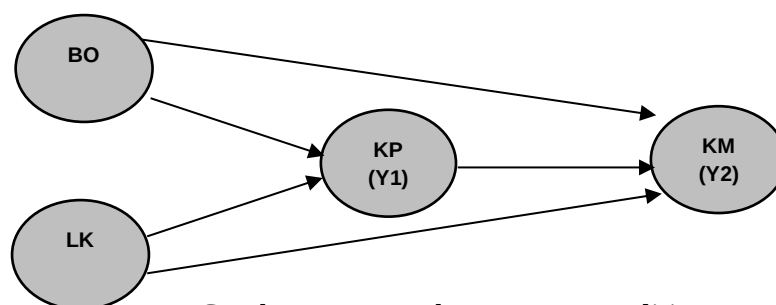
hubungan dengan bawahan. Sedarmayanti (2009) mengungkapkan indikator yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja yaitu:

1. Warna,
2. Kebersihan lingkungan kerja,
3. Penerangan,
4. Pertukaran udara yang cukup,
5. Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan,
6. Kebisingan,
7. Tata ruang.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya yang diberikan organisasi (Mangkunegara, 2009). Indikator kinerja pegawai adalah kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Menurut Kementrian PANRB pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini akan menggunakan 14 indikator pelayanan berdasarkan KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Kerangka penelitian



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan gambar:

- X1 : Budaya Organisasi
X2 : Lingkungan kerja Fisik
Y1 : Kinerja Pegawai
Y2 : Kepuasan Masyarakat

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012), merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

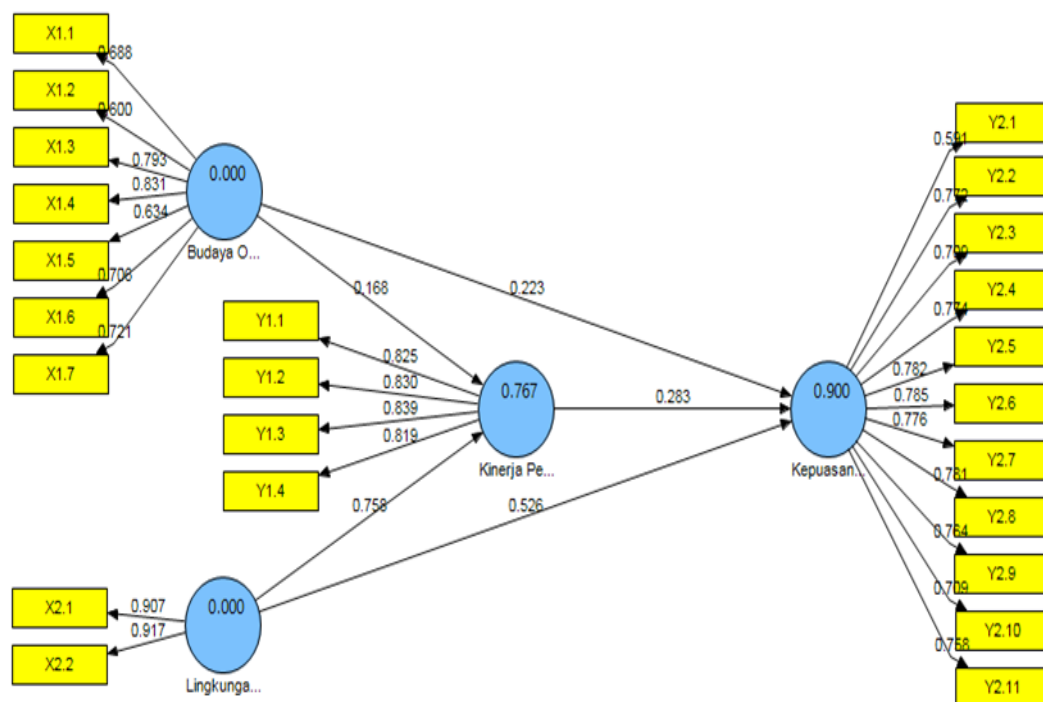
Sebagai unit analisis penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 2 (dua) bulan yaitu dari Maret – April 2019.

Populasi penelitian yang dilakukan peneliti adalah masyarakat di sekitar Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang menikmati pelayanan dari kantor tersebut. Perkiraan jumlah populasi adalah 112.054 jiwa. Sesuai dengan N populasi yang telah dikembangkan oleh Krejcie dan Morgan (1970) dalam Ferdinand, (2006), maka untuk $N = 50.000$ maka $n = 381$, sedangkan untuk $N = 1.000.000$ maka $n = 384$. Karena N populasi penelitian ini 112. 054, maka n sampel adalah 384 responden.

Rancangan analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, dengan Struktural Equational Model (SEM) dan software SmartPLS 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis PLS



Gambar 2. Diagram Jalur

Hasil pengujian hipotesis

Tabel 3. Hasil Pengujian Signifikansi

Eksogen	Endogen	Path Coefficient	Standard Error	T Statistics
Budaya organisasi	Kinerja pegawai	0.168	0.078	2.141
Budaya organisasi	Kepuasan masyarakat	0.223	0.063	3.533
Lingkungan kerja	Kinerja pegawai	0.758	0.093	8.173
Lingkungan kerja	Kepuasan masyarakat	0.526	0.136	3.874
Kinerja pegawai	Kepuasan masyarakat	0.283	0.135	2.093

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Nilai T statistics hubungan antara budaya organisasi terhadap kinerja pegawai adalah sebesar $2.141 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Nilai T statistics hubungan antara budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $3.533 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat. Nilai T statistics hubungan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebesar $8.173 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Nilai T statistics hubungan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $3.874 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat. Nilai T statistics hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $2.093 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Pengujian hipotesis tidak langsung

Tabel 4. Hasil Pengujian Tidak Langsung

Eksogen	Mediasi	Endogen	Indirect Coefficient	Standard Error	T Statistics
Budaya Organisasi	Kinerja Pegawai	Kepuasan Masyarakat	0.047	0.032	1.496
Lingkungan Kerja	Kinerja Pegawai	Kepuasan Masyarakat	0.215	0.106	2.027

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan pengujian yang tertera dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa :

1. Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai diperoleh nilai T statistics sebesar $1.496 < 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai. Oleh karena itu kinerja pegawai dinyatakan tidak dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai diperoleh nilai T statistics sebesar $2.027 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai. Oleh karena itu kinerja pegawai mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Konversi diagram jalur ke dalam model struktural

Tabel 5. Efek Model Secara Langsung dan Tak Langsung

Eksogen	Mediasi	Endogen	Path Coefficient	Indirect Coefficient	Total Coefficient
Budaya Organisasi		Kinerja Pegawai	0.168		0.168
Budaya Organisasi	Kinerja Pegawai	Kepuasan Masyarakat	0.223	0.047	0.271
Lingkungan Kerja		Kinerja Pegawai	0.758		0.758
Lingkungan Kerja	Kinerja Pegawai	Kepuasan Masyarakat	0.526	0.215	0.740
Kinerja Pegawai		Kepuasan Masyarakat	0.283		0.283

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

$$\text{Persamaan 1 : } Y_1 = 0.168 X_1 + 0.223 X_2$$

Dari persamaan di atas dapat diinformasikan bahwa

1. Koefisien direct effect budaya organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0.168 menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti semakin kuat budaya organisasi maka cenderung dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Koefisien direct effect lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0.223 menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti semakin kondusif lingkungan kerja maka cenderung dapat meningkatkan kinerja pegawai.

$$\text{Persamaan 2 : } Y_2 = 0.758 X_1 + 0.526 X_2 + 0.283 Y_1$$

Dari persamaan 2 dapat diinformasikan bahwa:

1. Koefisien direct effect budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.758 menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin kuat budaya organisasi maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Koefisien direct effect lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.526 menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin kondusif lingkungan kerja maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Koefisien direct effect kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.283 menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kinerja pegawai maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Koefisien indirect effect budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai sebesar 0.047 menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai. Hal ini berarti semakin baik kinerja pegawai yang disebabkan oleh semakin kuatnya budaya organisasi, cenderung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun peningkatan tersebut tidak signifikan.
5. Koefisien indirect effect lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai sebesar 0.215 menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai. Hal ini berarti semakin baik kinerja pegawai yang disebabkan oleh semakin kondusifnya lingkungan kerja, cenderung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Efek dominan

Variabel yang memiliki total efek terbesar terhadap kinerja pegawai adalah lingkungan kerja dengan total efek sebesar 0.758. Dengan demikian lingkungan kerja merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai.

Variabel yang memiliki total efek terbesar terhadap kepuasan masyarakat adalah lingkungan kerja dengan total efek sebesar 0.740. Dengan demikian lingkungan kerja merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat melalui kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat melalui kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis.

Untuk pimpinan dan pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, sebaiknya meningkatkan budaya organisasi dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Untuk peneliti berikutnya disarankan melakukan penelitian khusus pada variabel lingkungan kerja non-fisik.

REFERENSI

- Alwi, Syafaruddin, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Christiani, Charis. (2012). *Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*. Jurnal Untag Semarang Vol 1 Nomor 2 Tahun 2012, ISSN : 2302-2752 <http://u.lipi.go.id/1346221190>.
- Christoper H. Lovelock, 2008, *Managing Service : Marketing, Operations, and Human Resources*, Prentice Hall International, Inc, London.
- Dajan, Anto, 2012, *Pengantar Metode Statistik*, LP3ES, Jakarta.
- Dharma, Agus, 2012. *Manajemen Supervisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ellitan, Lenna, 2006, *Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ekonomi (Kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Nomor 15/Th. X/Januari-Maret.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hakim, Yundi Permadi. (2017). *Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota*, Jurnal STIE Muhammadiyah Samarinda, Vol 7 Nomor 1 Tahun 2017.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar, Dan Kunci Keberhasilan*. Gunung Agung, Jakarta.
- _____, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Handoko, T. Hani 2009, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Irawan, Handi, 2013, *10 Prinsip Kepuasan Masyarakat*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- James, Donelly and Ivansevich, 2013, *Manajemen Personal James*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Kusriyanto, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Renika, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2010, *Marketing Manajemen, Analisis, Planning, Implementation, and Control*, Eight Edition, Ed. Engelwood Cliffs, NJ.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Manullang M, 2012, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gajah Mada University Press Yokyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar, 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung.
- Maya Anastasia. (2016). *Pengaruh Budaya Oorganisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Muara Lawa Kabupaten Kutai Barat.* eJournal Administrasi

- Negera, 4 (2) 2016 : 4002 4012 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2016.
- Mudrajad, Kuncoro, 2010, Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi, Erlangga, Jakarta.
- Notoadmodjo, Soekiedjo, 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2014, Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis, LP3ES, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, 2014, Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi. Edisi 12 Jilid 1 dan 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Martin. 2007. Manajemen. buku 1 dan 2, edisi kedelapan. PT. Indeks.
- Rousseau, D. 1991. Quantitative assessment of organizational culture. Group and Organizations Studies, 15(4), 448-460.
- Saydam, Gauzali, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources Management), Djambatan, Jakarta.
- Sastrohadiwiryo, 2014, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, P. Sondang, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pressindo, Jakarta.
- Simamora, Henry, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Mardalis. 2004. Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal). Jakarta: Bumi. Aksara.
- Simamora. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Adi Citra Karya Nusa.
- Steers, Richard M. 2008. Efektivitas Organisasi: Terjemahan Magdalena Jamin, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Hussein. 2015. Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIVERSITAS BRAWIJAYA.
- Irham Fahmi. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia teori dan aplikasi. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Jonathan Sarwono, Umi Nasmawati. 2015. Membuat Skripsi Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (SEM_PLS). Edisi pertama, Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Joseph F. Hair, Jr. G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle Marko Sarstedt. 2014. A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). By SAGE Publications, Inc.
- Joyce Sagita Novyanti. 2015. Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Bappeda Provinsi Sulawesi Tengah.
- Kasmir. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia, teori dan praktik. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Khan, M. R. 2010. The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance. European Journal of Social Sciences_Volume 15, Number 3. 2010.

- Suwandi, J. Utomo. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati). Analisis Manajemen Vol. 5 No. 1 Juli 2011, hlm 75-58.
- Yunus yuvtaluph. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12.
- Priyanto. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja,Lingkungan Kerja,Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT.Java Natural Craft Bantul.
- Tasya Marina. 2017. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dalam Model Persamaan Struktural dengan metode Partial Least Square (PLS). Skripsi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Lampung.
- William Bearden. 2010. Kepuasan masyarakat diukur dengan membandingkan antara harapan masyarakat terhadap produk dan jasa pendukung dengan kinerja dari produk dan jasa pendukung itu sendiri.
- Yundi Permadi Hakim. 2016. Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota.
- Ulfa Purnama Sari. 2016. “Pengaruh Fasilitas, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Sangatta Selatan Kab. Kutai Timur”. Journal Pemerintahan Integratif, Volume 4, Nomor 4.
- Muchamad Ressa Farizki. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Medis. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 5.
- Khoirul Anam. 2017. Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah). Journal Of Management Volume 6, Nomor 4, Tahun 2017.
- Siswoyo Haryono. 2017. Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS. Cetakan pertama, Luxima Metro Media. Jakarta Timur.