

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA LEMBAGA
PERMASYARAKATAN KELAS IIA PAREPARE

SHELVIANI
220 350 071

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor:
587/KEP/III.3.AU/B/1445H/2023M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 22 November 2023 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I



Dr. H. Parman, MM
NBM : 960 810

PEMBIMBING II



Bahrudin, SE., M.Si
NBM : 1213 408

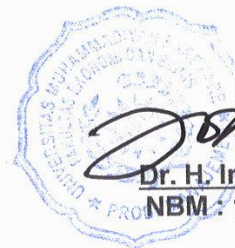
Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Program Studi Manajemen




Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

Dr. H. Irwan, MM
NBM : 1148 468

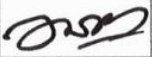
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA LEMBAGA
PERMASYARAKATAN KELAS IIA PAREPARE**

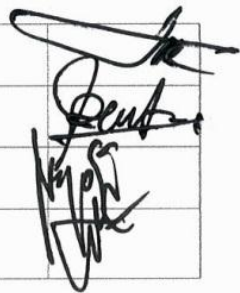
**SHELVIANI
220 350 071**

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor:
307/KEP/III.3.AU/FEB/1446H/2024M Telah diujikan Pada Tanggal 30 Juli
2024 dan dinyatakan memenuhi syarat

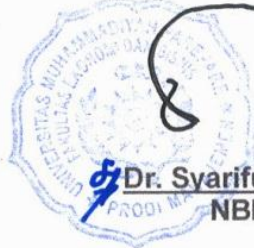
I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Dr. H. Irwan, MM	
---	-----------------	------------------	---

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Dr. H. Parman, MM	
2	Anggota Penguji	Bahrudin, SE., M.Si	
3	Anggota Penguji	Dr. Nirwana Sampara, M.Si	
4	Anggota Penguji	Dr. Arham, SE., M, AK	

**Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,**



**Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

NAMA : Shelviani
NIM : 220 350 071
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja
Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada
Lembaga Permasyarakatan Kelas IIA Parepare
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Parman, MM.
2. Bahrudin, SE., M.Si

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai Syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri.

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

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,




Shelviani
NIM. 220 350 071

ABSTRAK

Shelviani, 2024,. judul penelitian “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Permasyarakatan Kelas IIA Parepare”. Pembimbing I Bapak Parman, dan Pembimbing II Bapak Bahruddin, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Tingginya tuntutan terhadap pemberian kualitas pelayanan terbaik kepada Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dengan kondisi tingkat kepadatan hunian yang melebihi kapasitas membuat hampir semua petugas dan pegawai Rumah Tahanan Negara (Rutan) atau Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) mengalami kelebihan beban kerja. Kondisi semacam ini tentunya akan memberikan dampak negatif yang akan berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dengan jumlah Responden sebanyak 77 orang, adapun alat analisis yang digunakan yakni SPSS(*Statistical Package for the Social Sciences*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja dan Lingkungan Kerja baik secara Parsial maupun Simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Permasyarakatan Kelas IIA Parepare.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja; Beban Kerja; Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Shelviani, 2024,. research title "The Influence of the Work Environment and Employee Workload on Service Quality at Parepare Class IIA Correctional Institutions". Supervisor I, Mr. Parman, and Supervisor II, Mr. Bahrudin, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Parepare (UMPAR).

The high demand for providing the best quality of service to Prison Residents (WBP) with housing density levels exceeding capacity means that almost all officers and employees of State Detention Centers (Rutans) or Correctional Institutions (Lapas) experience work overload. Conditions like this will certainly have a negative impact on the quality of services provided. This research used quantitative methods with a total of 77 respondents, while the analysis tool used was SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). The results of this research show that the workload and work environment, both partially and simultaneously, have a significant effect on the quality of service at the Parepare Class IIA Correctional Institution.

Keywords: Work Environment; Workload; Service quality

KATA PENGANTAR



Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirrabilalamin, sepantasnyalah sebagai hambanya kita selalu memanjatkan untaian rasa syukur dalam setiap helaan nafas kita, sebab tanpa rahmat dan hidayah-Nya, maka semua nikmat tak akan mampu kita rasakan, demikian pula dalam penyelesaian skripsi dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Permayarakatan Kelas II,A Parepare”, guna memenuhi salah satu syarat untuk penyelesaian masa perkuliahan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Parepare. Tak lupa pula tersembahkan Shalawat serta salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam yang selalu menjadi panutan serta sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Sembah sujud tercurahkan kepada kedua Orang Tua tercinta khususnya ayahanda **Sumardi** dan Ibunda **Jumaliati (Almh)**. yang selalu hadir dengan segala doa-doa terbaik untuk anaknya, olehnya itu mungkin ungkapan rasa ini tak berbanding atas kasih sayang mereka, namun izinkan anakda menghaturkan dalam sujud sepenggal ucapan terima kasih tak terhingga dan panjatan Al-Fatiha untuk Ibundaku karena kalianlah kebahagiaan di dunia ini dapat ter genggam.

Aral dan rintangan tak sedikit yang menjadi warna dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini, namun Allah. SWT dengan segala kuasanya menghadirkan orang-orang yang selalu memberikan simpati serta bantuan tak terbilang sehingga kata demi kata, kalimat demi kalimat dapat tersusun menjadi sebuah Skripsi dengan segala kekurangannya. Olehnya itu sangatlah pantas ucapan teima kasih tersembahkan kepada semua pihak,. Terkhusus pula ucapan terima kasih ini tersembahkan pada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos., M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
3. Bapak Dr. Irwan Idrus., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare,

4. Bapak Dr. Parman. MM selaku Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini hingga dapat terselesaikan tepat waktu
5. Bapak Bahrudin, SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang tak pernah jenuh untuk memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun sebagai sebuah karya ilmiah yang baik.
6. Seluruh Keluarga dan Handai Taulan yang sepanjang waktu memberikan dukungan baik itu moril maupun materil, terkhusus saudara-saudaraku, terima kasih atas segala pengorbanan, semoga menjadi amal jariah disisi Allah. SWT.
7. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat baik dalam proses perkuliahan begitupun pada saat akhir penyelesaian studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
8. Segenap Sahabat dan Kerabat, khususnya yang selama ini selalu bersama membagi suka dan duka dalam menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang tak pernah berhenti memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Menjadi yang terbaik tentunya akan sangatlah jauh mampu teraih dalam sebuah usaha dari seorang hamba dengan segenap kekurangannya, namun harapan selalu terpatry dalam sanubari, semoga dalam kedangkalan kajian pada skripsi ini terdapat nilai manfaat walau itu hanya setitik pasir ditengah gurun, dan semoga apa yang tertuang dalam skripsi dapat pula memberikan sumbangsih pengetahuan kepada semua pihak yang mungkin sempat membacanya.

Kesalahan dan kekhilafan adalah sifat hakiki seorang manusia, olehnya itu dalam kesempatan ini tersampaikan permohonan maaf jika saja dalam bagian penulisan skripsi ini terdapat hal yang tidak berkenan. maka mohon kiranya petunjuk apakah dalam bentuk kritik ataupun saran dan tentunya akan menjadi hal yang sangat bermanfaat sehingga dikemudian hari segala bentuk kesalahan dapat diperbaiki.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khaerat
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Parepare, Juli 2024

Shelviani

NIM. 220 350 071

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	12
1. Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS)	12
a. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Pemasyarakatan	12
b. Sistem Pemasyarakatan.....	12
c. Petugas Pemasyarakatan	13
2. Kualitas Pelayanan	14
a. Kualitas	14
b. Pelayanan	15
c. Publik	16
d. Pelayanan Publik.....	16
e. Kualitas Pelayanan.....	18
f. Kualitas Pelayanan Publik	19
g. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
h. Indikator Kualitas Pelayanan	21
3. Lingkungan Kerja.....	23
a. Pengertian Lingkungan Kerja	23
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	25

c. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja.....	28
d. Indikator Lingkungan Kerja.....	29
4. Beban Kerja.....	34
a. Pengertian Beban Kerja	34
b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja ..	36
c. Jenis Beban Kerja	37
d. Dampak Beban Kerja	39
e. Indikator Beban Kerja	40
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Konseptual.....	45
D. Hipotesis.....	45
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
C. Jenis dan Sumber Data	47
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Populasi dan Sampel	51
F. Definisi Operasional.....	53
G. Teknik Analisis Data	58
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS).....	67
B. Sekilas Tentang Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Kelas II.A Kota Parepare	68
C. Kedudukan Tugas dan Fungsi	73
D. Struktur Organisasi dan Lingkup Tugas	72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	76
B. Analisis Hasil Penelitian.....	79
C. Pembahasan.....	100
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Tabulasi Data Isian Kusioner Interpretasi Skor Item	58
Tabel 3.2	Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian	59
Tabel 3.3	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	60
Tabel 4.1	Kondisi Pegawai LAPAS Kelas II. A Parepare	69
Tabel 4.2	Uraian Tugas dan Fungsi pada LAPAS Kelas II. A Parepare	69
Tabel 5.1	Karakteristik Responden	77
Tabel 5.2	Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Beban Kerja-(X1)	79
Tabel 5.3	Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Lingkungan Kerja-(X2)	81
Tabel 5.4	Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan-(Y)	82
Tabel 5.5	Uji Validitas Kusioner Penelitian	85
Tabel 5.6	Uji Realibilitas	86
Tabel 5.7	Uji Normalitas	88
Tabel 5.8	Analisis Uji Determinasi (R^2)	89
Tabel 5.9	Analisis Uji Regresi Linear Berganda	90
Tabel 5.10	Analisis Uji F (Uji Simultan)	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	45
Gambar 4.1	Tampak Bangunan Lembaga Pemasyarakatan Parepare	69
Gambar 4.2	Logo Tata Nilai Kementerian Hukum dan HAM	70
Gambar 4.3	Struktur Organisasi	72

