PENGARUH SISTEM ANTRIANDAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi Tugas Akhir Penyelesaian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare

Oleh:

SUCIANA

NIM. 217 350 014

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

SUCIANA
217 350 014

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor :
161/KEP/II.3.AU/1442H/2020M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 November 2020 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Dr. Irwan Idrus, MM	Dr. Nirwana Sampara, SP., M.Si
NBM : 1148 468	NBM : 1085 274

Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare Dekan,	Program Studi Manajemen
Dr. Yadi Arodhiskara,SE.,M,Ak	Dr. Irwan Idrus, MM
NBM : 848 995	NBM : 1148 468

iii

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

SUCIANA
217 350 014

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor : 187/KEP/II.3.AU/FEB/1443H/2022M Telah diujikan Pada Tanggal 26 Februari 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat

PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Dr. Irwan Idrus, MM	
2	Sekretaris Pelaksana	Arfianty, SE.,M.Si	

PENGUJI

1	Ketua Penguji	Dr. Irwan Idrus, MM	
2	Anggota Penguji	Dr. Nirwana Sampara, SP., M.Si	
3	Anggota Penguji	Fajar Ladung, SE., M.Si	
4	Anggota Penguji	Dr. Parman, MM	

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Dr. Yadi Arodhiskara,SE.,M.Ak
NBM : 848 995

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Suciana
NIM	:	217 350 014
Program Studi	:	Manajemen
Judul Skripsi	:	Pengaruh Sistem Antrian Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang
Dosen Pembimbing	:	1. Dr. IRWAN IDRUS, ST., MM 2. Dr. NIRWANA SAMPARA, SP., 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 merupakan 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 dihari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan perturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 14 Maret 2022



SUCIANA
217 350 014

ABSTRAK

Suciana, 2022. Penulis mengambil judul " Pengaruh Sistem Antrian Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang". Pembimbing I Bapak Irwan Idrus dan Pembimbing II Ibu Nirwana Sampara. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem antrian dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten sidenreng rappang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem antrian dan budaya organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kata Kunci: Sistem Antrian, Budaya Organisasi,dan Kepuasan Pelayanan.

ABSTRACT

Suciana, 2022. The author takes the title "The Influence of Work Discipline on the Performance of Civil Service Officers and Civil Registration Offices in Enrekang Regency". The preparation of this thesis was assisted by Irwan Idrus, as mentor I and mother Nirwana Sampara. as mentor II. Thesis of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepare (UM Parepare). InThis study aims to determine the effect of the queuing system and organizational culture on service satisfaction at the Population and Civil Registration Office in Sidenreng Rappang Regency. This study uses quantitative research methods. Data collection techniques used are observation and questionnaires.The results of this study indicate that the queuing system and organizational culture have a positive and insignificant effect on service satisfaction at the population and civil registration office of Sidenreng Rappang Regency.

Keywords: Queuing System, Organizational Culture, and Service Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan hidayah dan rahmat yang telah diberikan sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Dengan itu, penelitian yang saya lakukan adalah “Sistem Antrian dan Budaya Organisasi Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang”.

Proposal penyusunan penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Di Universitas Muhammadiyah Parepare dalam Tugas Akhir.

Proposal penelitian ini disusun atas kerjasama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Nasir S., M.Pd., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Yadi Arodhiskara, SE., M.Ak., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
3. BapakDR. Irwan Idrus, ST., MM.,., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
4. Bapak DR. Irwan Idrus, ST., MM., Selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran-saran hingga laporan akhir penulisan proposal ini.

5. Ibu Dr. Nirwana Sampara ., SP., M. Si., Selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan petunjuk dalam penyusunan proposal ini.
6. Secara terkhusus, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan setulus-tulusnya kepada orang tua tercinta Ayahanda P. Lanjeng dan Ibunda Darmawati yang senantiasa memberikan kasih sayang dan tiada henti-hentinya memberikan do'a, dukungan, dan materi kepada penulis.
7. Bapak Pimpinan dan segenap karyawan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidenreng Rappang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melakukan penelitian serta memberikan bantuan dan petunjuk untuk dapat memperoleh data yang diperlukan pada penelitian penulis.
8. Seluruh teman-teman tanpa terkecuali di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Serta seluruh pihak-pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah SWT selalu melimpahkan karunia-Nya dan membalas semua amal baik dan pengorbanan yang telah diberikan dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khaerat

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Penyusun

Suciana

217350014

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR i

SAMPUL DALAM ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI iv

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iii

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

BAB II PEMBAHASAN 7

A. Kajian Teori 7

B. Penelitian Terdahulu 17

C. Kerangka Konseptual 19

BAB III METODE PENELITIAN 21

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian 21

B. Populasi Dan Sampel 21

C. Definisi Operasional 22
D. Teknik Pengumpulan Data 26
E. Jenis Dan Sumber Data 27
F. Teknik Analisis Data.....28
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 31
B. Perkembangan Perusahaan atau instansi/Daerah.....45
C. Struktur Organisasi Perusahaan/ instansi/ Daerah 46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47
A. Analisis dan Pembahasan 47
B. Pembahasan Penelitian 61
BAB VI PENUTUP 67
A. Kesimpulan 67
B. Saran 67
DAFTAR PUSTAKA.....69
LAMPIRAN 71

DAFTAR TABEL

No. Tabel Judul Hal

Tabel 3. 1Skor 27

Tabel 5. 1Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47

Tabel 5. 2Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 48

Tabel 5. 3Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....49

Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja 50

Tabel 5. 5 Uji Validitas Data.....52

Tabel 5. 6Uji Reability.....53

Tabel 5. 7Hasil Regresi Linear Berganda 55

Tabel 5. 8Uji Determinan R Square 57

Tabel 5. 9 Tabel Simultan (Uji F) 58

Tabel 5. 10 Uji Parsial (Uji T) 60

DAFTAR GAMBAR

No. Judul Hal Gambar

2.1 Kerangka Konseptual.....19

4.1 Struktur OrganisasiDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil....46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 72
Lampiran 2 Data Kuesioner 76
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....79
Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian 84
Lampiran 5Surat Izin Penelitian 85
Lampiran 6Surat Keterangan Selesai Penelitian 87
Lampiran Surat Terbit Jurnal 88
Lampiran 8 Berita Acara Pelaksanaan Seminar Proposal.....89
Lampiran 9 Rekomendasi Perbaikan Proposal 90
Lampiran 10 Lembar Konsultasi Propossaal.....91
Lampiran 11 Lembar Persetujuan Rekomendasi Peerrbaikan Proposal .93
Lampiran 12 Persetujuan Pembimbing untuk melakukan Penelitiian 94
Lampiran 13 SK Pembimbing Proposal 95
Lampiran 14 Lembar Konsultasi Hasil Penelitian 98
Lampiran 15 Persetujuan Pembimbing untuk Melakukan Ujian Skripsi .100