



**ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, FASILITAS
KERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DENGAN METODE *STUCTURAL EQUATION MODELLING*
DAN PDCA (*PLAN-DO-CHECK-ACTION*)**

TESIS



Oleh

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
JUNAEDI SETIAWAN
55324110019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2025**



**ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, FASILITAS
KERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DENGAN METODE *STUCTURAL EQUATION MODELLING*
DAN PDCA (*PLAN-DO-CHECK-ACTION*)**



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

**Junaedi Setiawan
55324110019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Junaedi Setiawan
NIM : 55324110019
Program Studi : Magister Teknik Industri
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Metode *Structural Equation Modelling* dan PDCA (*Plan Do Check Action*)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata S2 pada Program Studi Magister Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing : Dr. Herry Agung Prabowo, M.Sc ()
NIDN : 0422116801
Ketua Penguji : Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT ()
NIDN : 0416086504
Anggota Penguji : Dr. Humiras Hadi Purba, M.T ()
NIDN : 0322027103

Jakarta, 28 Februari 2025
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)



(Dr. Ir Sawarni Hasibuan, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Metode *Structural Equation Modelling* dan PDCA (*Plan Do Check Action*)

Nama : Junaedi Setiawan

NIM : 55324110019

Program Studi : Magister Teknik Industri

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan arahan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahan data di tulis pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 Februari 2025



Junaedi Setiawan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Junaedi Setiawan
NIM : 55324110019
Program Studi/ Jurusan : Magister Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya Ilmiah : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Nonesksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya baik dalam bentuk Teks lengkap maupun ringkasan yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Pelayan Terpadu Satu Pintu dengan Metode *Structural Equation Modelling* dan PDCA (*Plan Do Check Action*)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, 28 Februari 2025


Junaedi Setiawan

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Karya Ilmiah/Laporan Tugas Akhir/Skripsi pada BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV dan BAB V atas nama:

Nama : junaedi setiawan
NIM : 55324110019
Program Studi : Magister Teknik Industri
Judul Tugas Akhir / Tesis
/ Praktek Keinsinyuran : Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Pelayan Terpadu Satu Pintu dengan Metode Stuctural Equation Modelling dan PDCA (Plan Do Check Action)

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Selasa, 9 September 2025** dengan hasil presentase sebesar **10 %** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 9 September 2025

Administrator Turnitin,



Itmam Haidi Syarif

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Proposal Tesis dengan judul “Analisis Pengaruh Gaya kepemimpinan, Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Selatan dengan Metode *Structural Equation Modelling* dan PDCA (*Plan Do Check Action*)”. Tesis diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Teknik Industri dalam Fakultas Teknik Program studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Peneliti dalam mengerjakan laporan penelitian Tesis banyak mendapat arahan dan masukan diberbaga pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ucapan terima kasih bapak Dr. Herry Agung Prabowo, ST., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing selalu penguji pada penelitian ini yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan laporan penelitian Tesis ini. Ucapan terima kasih disampaikan pula kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan fasilitas demi selesanya penelitian ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Mercu Buana.
3. Dr. Sawarni Hasibuan, M.T., IPU., selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan, dan membagi ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian laporan Tesis ini.
4. Rekan kerja yang selama ini membantu dan memotivasi penelitian ini dalam penyelesaian laporan Tesis
5. Keluarga dan orang tua atas doa, dukungan, dan motivasinya dalam penyelesaian laporan Tesis ini.

Penelitian ini dilakukan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan standar penelitian ilmiah yang dituangkan dalam buku pedoman yang merupakan kebijakan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Namun

demikian, terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Mudah-mudahan semua pihak bisa bekerja sama untuk memperbaikinya.

Jakarta, 28 Februari 2025



(Junaedi Setiawan)



Abstract

This study aims to understand the influence of leadership style, work facilities, work environment, and leadership style on employee performance in the One-Stop Integrated Service Unit. One-Stop Integrated Service is a service that is at the forefront of serving the community to make it easier for licensing and non-licensing servants, to be able to provide the best service that is fun and happy for licensing solutions for Jakarta residents who have 10 *service points* in the South Jakarta Administrative City area. The One-Stop Integrated Service satisfaction index is one of the ones that is quite good, which is 70%, but it still has shortcomings that can reduce satisfaction and hinder service performance. Feinoimeina peii's service in the Teirpatui Satui Pintui service unit, based on the discovery of the inteirnal eivaluiasi of peigawai in the uinit of the Teirpadui Satui Pintui Service, found a sense of isolation that allows the peimoihoi, maximizing the accuracy of the delivery of puiblik reports. This research uses a quantitative methodology. The data obtained was analyzed using analysis techniques using SEM PLS software and using Microsoft Excel software, PDCA (*Plan DO Check Action*). The research findings show that leadership style, work facilities, and work environment significantly improve employee performance. After the improvement with this method, it will be better based on the data processing that has been carried out in this study. From the results of this modeling calculation, the improvement in the performance of employees of the South Jakarta One-Stop Integrated Service increased by 97.3%, maximizing the delivery of public reports continues to be improved.

Keywords : SEM Pls, Leadership Style, PDCA (Plan DO Check Action), Work Facilities, Work Environment and Employee Performance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh gaya kepemimpinan, fasilitas kerja, lingkungan kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Unit Pelayan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan yang menjadi garda terdepan dalam melayani masyarakat untuk mempermudah pelayan perizinan dan non perizinan, untuk bisa memberikan pelayanan terbaik yang menyenangkan dan membahagiakan solusi perizinan warga Jakarta yang memiliki 10 *service point* di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Indeks kepuasan Pelayanan Terpadu Satu Pintu salah satu yang terbilang cukup bagus yaitu 70 % tetapi masih memiliki kekurangan yang dapat mengurangi kepuasan dan menghambat kinerja pelayanan. Fenomena pelayanan dalam Unit pelayanan terpadu satu pintu, berdasarkan temuan evaluasi internal pegawai pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ditemukan sejumlah kesulitan yang memungkinkan pemohon, memaksimalkan kecepatan penyampaian laporan publik. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis menggunakan software SEM PLS dan menggunakan software Microsoft Excel, PDCA (*Plan DO Check Action*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, fasilitas kerja, dan lingkungan kerja secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Setelah perbaikan dengan metode tersebut jadi lebih baik berdasarkan olah data yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Dari hasilnya perhitungan permodelan ini peningkatan kinerja karyawan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan meningkat yaitu 97,3 %, memaksimalkan dalam penyampaian laporan publik terus ditingkatkan.

Kata Kunci : SEM Pls, PDCA, Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Lingkungan kerja dan Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
SURAT KETERANGAN HASIL <i>SIMILARITY</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>Abstract</i>	viii
Abstrak.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Masalah.....	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Definisi Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.3 Tujuan Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.4 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	14
2.1.5 Kinerja Karyawan	16
2.1.6 Gaya Kepemimpinan.....	19
2.1.7 Fasilitas Kerja	23
2.1.8 Lingkungan Kerja	24
2.1.9 Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27

2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
2.4	Hipotesis.....	31
BAB III.....		35
MEODOLOGI PENELITIAN.....		35
3.1	Jenis dan Desan Penelitian.....	35
3.2	Pengertian Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.5	Teknik Analisis Data	41
3.6	Langkah – Langkah Penelitian.....	47
BAB IV		49
HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Karakteristik Responden	49
4.2	Analisis Deskriptif.....	51
4.2.1	Analisis Deskriptif Gaya Kepemimpinan	51
4.2.2	Analisis Deskriptif Fasilitas Kerja	52
4.2.3	Analisis Deskriptif Lingkungan Kerja	52
4.2.4	Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan.....	53
4.3	Hasil Analisa SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	54
BAB V.....		70
KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pelayanan Unit PTSP Jakarta Selatan.....	2
Gambar 1. 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Melalui Data	4
Gambar 1. 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	6
Gambar 1. 1 Jumlah Pelayanan Unit PTSP Jakarta Selatan.....	2
Gambar 1. 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Melalui Data	4
Gambar 1. 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	6
Gambar 2. 1. Kerangka Penelitian	31
Gambar 3. 1. Langkah – Langkah Penelitian.....	48
Gambar 4. 1. Chart Usia.....	49
Gambar 4. 2. Chart Gender	49
Gambar 4. 3. Chart Jenjang Pendidikan.....	50
Gambar 4. 4. Chart Lama Kerja	50
Gambar 4. 5. Hasil Hubungan Antar Variabel.....	56
Gambar 4. 6. Relasi Antar Variabel.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1. Operasional Variabel Penelitian	38
Tabel 3. 2. Skala Likert	39
Tabel 4. 1. Deskripsi Variabel Gaya Kepemimpinan	51
Tabel 4. 2. Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja	52
Tabel 4. 3. Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja	52
Tabel 4. 4. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	53
Tabel 4. 5. Hasil Pengujian Convergent Validity	55
Tabel 4. 6. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings)	57
Tabel 4. 7. Hasil Pengujian AVE (Average Variance Extracted).....	58
Tabel 4. 8. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)	59
Tabel 4. 9. Hasil Pengujian Composite Reliability	59
Tabel 4. 10. Hasil Pengujian Cronbach's Alpha.....	60
Tabel 4. 11. Nilai R^2 Variabel Endogen.....	60
Tabel 4. 12. Hasil Pengujian Hipotesis	61
Tabel 4. 13. Improvement Plan Do Check Action	67

UNIVERSITAS
MERCU BUANA