



Pengaruh Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Makassar

A. Nurfiana Haz¹, Jeni Kamase², Amir Mahmud³

¹ Mahasiswa Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia

^{2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Email Korespondensi: andinurfianahaz5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Populasi yang dijadikan sebagai target penelitian ini adalah seluruh karyawan organik pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Makassar sejumlah 39 orang, dan seluruhnya menjadi responden dengan menggunakan model analisis regresi linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel, yakni : budaya kerja dan lingkungan kerja, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pelayanan pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Makassar dan secara parsial ditemukan bahwa faktor budaya kerja yang memiliki pengaruh signifikan yang paling dominan terhadap kinerja pelayanan pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Pelayanan

1. Pendahuluan

Globalisasi telah menyebabkan Indonesia dibanjiri perusahaan-perusahaan asuransi kelas dunia yang memberikan layanan prima bagi para pekerja di Indonesia. Yang menjadi tantangan utama adalah bagaimana dengan kesiapan perusahaan-perusahaan asuransi nasional ataupun badan pemerintah yang diberi tanggung jawab memberikan layanan bagi seluruh lapisan pekerja di Indonesia. Bahkan bagi para pekerja yang tidak mungkin ditanggung oleh perusahaan asuransi yang hanya berorientasi keuntungan belaka. Sumber daya manusia merupakan kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masi tersimpan dalam diri, yang perlu digali, di bina, dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik - baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia (Edi, 2008:116). Sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan (Alex S. 2018:197). Manajemen sumber daya manusia sala satu bagian dari manajemen yang menfokuskan pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumberdaya manusia memiliki tugas mengelola sumberdaya manusia secara efektif dan efisien agar mendapatkan tenaga kerja yang puas atas kerjanya melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia dalam mencapai tujuan. Peran manusia sangat penting dalam sebuah budaya dan lingkungan kerja, meskipun berbagai faktor itu sudah tersedia, tanpa peran manusia budaya dan lingkungan kerja tidak akan berjalan dengan baik. Didalam sebuah budaya dan lingkungan kerja manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu budaya dan lingkungan kerja. Sala satunya di pengaruhi oleh seberapa tinggi kualitas kinerja sumberdaya manusia dan kemampuan budaya dan lingkungan kerja untuk memanfaatkan sumber daya manusia eksternal secara maksimal. Kinerja adalah sebuah bentuk kontribusi dan evaluasi dari pegawai terhadap pencapaian tujuan kinerja pelayanan. Apabila dalam suatu budaya kerja maupun lingkungan kerja memiliki pegawai yang menghasilkan kinerja yang

buruk, maka akan berakibat pada tujuan perusahaan yang tidak akan tercapai, sebaliknya apabila pegawai dapat menghasilkan kinerja yang baik maka tujuan perusahaan akan dapat tercapai. Peningkatan kinerja pelayanan menjadi salah satu faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dalam sebuah perusahaan. Kinerja pelayanan dipengaruhi oleh faktor – faktor kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, keperibadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, lingkungan kerja, loyalitas dan disiplin kerja. Dengan demikian budaya kerja dan lingkungan kerja termasuk dari faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan bagi sebuah perusahaan. Untuk mengetahui sejauh mana budaya kerja dan lingkungan kerja seorang pegawai dalam bekerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruh terhadap kinerja pelayanan perusahaan itu sendiri.

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Dalam pencapaian tujuan organisasi, diperlukan penanganan dan pemeliharaan yang baik terhadap sumber daya manusia senantiasa dituntut untuk memiliki potensi atau kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien yang secara langsung dapat mempengaruhi kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan dapat di gambarkan mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan. Kinerja seseorang atau kelompok dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan kerja organisasi, sedangkan faktor internal yang memengaruhi kinerja pelayanan adalah budaya kerja dan lingkungan kerja.

Budaya kerja mampu mempengaruhi kinerja sebuah organisasi hingga menjadi kebiasaan, proses pembentuknya tersebut pada akhirnya akan menghasilkan pemimpin dan karyawan profesional yang mempunyai integritas yang tinggi. Artinya, bukan hanya mempunyai keilmuan dalam keterampilan saja, tapi juga mengharapkan karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugas pekerjaan yang diberikan serta memegang teguh kode etik karyawan. Begitupun lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar tempat bekerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif kondusif. Sehingga dapat menghasilkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan.

sebaliknya jika kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja akan terganggu, yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam bekerja. Lingkungan kerja adalah keseluruhan bahan dan alat perkakas yang dihadapi dilingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

BPJS Ketenagakerjaan adalah (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial sebagai lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai fungsi dan tanggung jawab seperti, melakukan dan menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial, memberikan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat. Adapun fungsi utama dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua. Adapun fenomena atau isu yang terjadi dibpjs ketenagakerjaan berkaitan dengan kinerja pegawai seperti halnya pegawai kurang tanggap mengenai penyampaian informasi pencairan klaim dana kepada nasabah dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang baik ini disebabkan karena adanya ketidaklengkapan tugas dalam organisasi, atau pun kemampuan pegawai dalam berkerja, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab dalam berkerja. Budaya kerja dan lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan, yang pada akhirnya memiliki pengaruh terhadap efektivitas Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Makassar.

Kinerja pelayanan yang tinggi maupun yang rendah yang dimiliki oleh pegawai sangat berpengaruh pada suatu perusahaan, adanya kinerja yang tinggi ataupun kinerja yang rendah timbul disebabkan adanya beberapa aspek dalam budaya kerja seperti kuantitas dan kualitas kerja, kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu, komunikasi di lingkungan kerja. Serta dapat juga berbagai faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja pegawai yaitu faktor individu, faktor sosial, faktor psikologis yang dialami oleh pegawai di perusahaan, begitupun dalam lingkungan kerja seperti penerangan atau pencahayaan di tempat kerja, sirkulasi udara ditempat kerja, serta keamanan di tempat kerja. Bila salah satu aspek atau faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan dialami pegawai, hal ini akan berpengaruh pada suatu perusahaan. Kinerja pelayanan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu perusahaan. Komitmen organisasi juga memiliki hubungan dengan tingkat absensi seorang pegawai dengan kerjanya. Tingkat komitmen perusahaan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai berbeda satu dengan yang lainnya. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung memiliki catatan kehadiran yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang berkomitmen rendah.

Permasalahan perusahaan ini terkait dengan adanya indikasi rendahnya kinerja pelayanan pegawai yang ditunjukkan oleh meningkatnya angka absensi serta. kinerja BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya kelengkapan tugas dalam organisasi, kemampuan pegawai dalam bekerja, kesediaan untuk menerima tanggung jawab sangat minim informasi terkait proses pengurusan klaim. pelayanan pencairan jaminan hari tua (JHT) bagi karyawan yang berhenti bekerja. pelayanan yang diberikan tidak memuaskan peserta asuransi sosial karna labatnya dalam penanganan proses pencairan dana klim. Hal tersebut menunjukkan komitmen terhadap organisasi baik rekan maupun pribadi harus ditingkatkan sehingga kinerja dapat berjalan baik dan lancar.

Tabel 1: Rumusan dan Tujuan Penelitian

Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah budaya kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Makassar. 2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Makassar. 3. Apakah budaya kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Makassar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui bagaimana budaya kerja pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Makassar. 2. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Makassar. 3. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Makassar. 4. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Makassar.

2. Tinjauan Pustaka

A. Budaya Kerja

Terciptanya sebuah budaya kerja yang efektif dan efisien dalam instansi pemerintahan diharapkan mampu memberikan kontribusi maksimal guna mencapai tatanan bernegara yang baik karena sebagai aparaturnegara setiap instansi pemerintahan memiliki tanggung jawab yang sama untuk mencapai hal tersebut. Jhoko (2004:20). Kata budaya itu sendiri adalah sebagai suatu perkembangan dari bahasa sansekerta „budhayah“ yaitu bentuk jamak dari buddhi atau akal, dan kata majemuk budi-daya, yang berarti daya dari budi, dengan kata lain “budaya adalah daya dari budi yang

berupa cipta, karsa dan rasa. Sedangkan kebudayaan merupakan pengembangan dari budaya yaitu hasil dari cipta, karsa dan rasa tersebut. Pengertian kebudayaan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Koentjaraningrat, yaitu; "kebudayaan adalah keseluruhan manusia dari kelakuan dan hasil kelakuan yang teratur oleh tatakelakuan yang harus didapatnya dengan belajar dan semuanya tersusun dalam kehidupan masyarakat. Koentjaraningrat (2008:7). Budaya Kerja merupakan kelompok pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu dalam sebuah organisasi. Membangun budaya berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif, serta berupaya membiasakan (*habituating process*) pola perilaku tertentu agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik. Tubagus (2014:47-48). Budaya Kerja adalah suatu kebiasaan dipekerjaan yang dibudayakan dalam suatu kelompok sebagai bentuk kerja yang tercermin dari perilaku mereka dari waktu mereka bekerja sehingga perilaku atau kebiasaan secara otomatis tertanam di dalam diri mereka sendiri-sendiri. Trigono (2008:22) Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja. Sulaksono (2014:18) Budaya kerja adalah "the way are doing here" artinya sikap dan perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Dengan demikian, maka setiap fungsi atau proses kerja harus mempunyai perbedaan dalam cara bekerjanya, yang mengakibatkan berbedanya pula nilai-nilai yang sesuai untuk diambil dalam kerangka kerja organisasi. Seperti nilai-nilai apa saja yang sepatutnya dimiliki, bagaimana perilaku falsafah yang dianutnya seperti "budaya kerja" merupakan suatu proses tanpa akhir atau terus menerus. Suwanto (2019). Budaya kerja adalah serangkaian bentuk perilaku yang secara total menyatu pada tiap diri individu disuatu organisasi. Membangun budaya dimaksudkan juga untuk melindungi dan meningkatkan segi-segi positif, serta berusaha melatih bentuk perilaku tertentu sehingga dapat terbentuk sesuatu hal baru yang tentunya membaik. Kesuksesan dalam melaksanakan kegiatan budaya kerja diantaranya bisa diketahui dari meningkatnya tanggung jawab, meningkatnya disiplin kerja dan taatnya terhadap suatu kaidah/aturan, terciptanya hubungan komunikasi dan interaksi yang lebih harmonis terhadap setiap orang di semua tingkatan, meningkatnya perhatian dan keikutsertaan, meningkatnya kesempatan untuk penyelesaian masalah dan mengurangnya tingkat keluh kesah dan mangkir. Moeheriono (2012:346) budaya kerja adalah suatu semangat tidak terlihat yang mengikat semua individu di dalam perusahaan untuk selalu bergerak dan bekerja sesuai dengan irama budaya kerja itu.

Berdasarkan definisi diatas budaya kerja yang telah diuraikan diatas dapat dinyatakan bahwa budaya kerja adalah himpunan sentral dari asumsi-asumsi dasar dan nilai-nilai, di mana nilai-nilai akan menurunkan prinsip-prinsip. Lebih lanjut penerapan prinsip-prinsip akan menjadi upaya validasi bagi budaya tersebut. Oleh karena itu di dalam suatu organisasi selalu terjadi proses siklus budaya: keyakinan – nilai – prinsip keyakinan. Atau budaya kerja dapat disimpulkan bahwa budaya kerja adalah cara pandang yang menumbuhkan keyakinan atas dasar nilai-nilai yang diyakini pegawai untuk mewujudkan prestasi kerja terbaik. Budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku Sumber Daya Manusia yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Tujuan budaya kerja antara lain sebagai berikut :

1. Memahami pola kerja suatu perusahaan.
2. Mengimplementasikan pola kerja yang sesuai dengan tempat kerja.
3. Menciptakan suasana harmonis dengan partner kerja dalam team
4. Membangun rasa kerjasama dengan rekan kerja dalam team.
5. Bisa beradaptasi dengan lingkungan secara baik.

Budaya kerja mempunyai arti yang sangat mendalam, karena akan mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia untuk mencapai produktivitas yang lebih tinggi. Disamping itu masih banyak lagi manfaat yang muncul seperti kepuasan kerja meningkat, disiplin meningkat, pemborosan berkurang, dan ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi, dan sebagainya.

Menurut Nurhadijah (2017), indikator budaya kerja adalah sebagai berikut: a) Disiplin, perilaku yang senantiasa berpijak pada peraturan dan norma yang berlaku di dalam maupun di luar perusahaan. Karyawan yang memiliki kedisiplinan tinggi mempunyai karakteristik melaksanakan tata tertib dengan baik, tugas dan tanggung jawab yang baik, disiplin waktu dan kehadiran, disiplin dalam berpakaian. b) Keterbukaan, kesiapan untuk memberi dan menerima informasi yang benar dari dan kepada sesama mitra kerja untuk kepentingan perusahaan. Keterbukaan dalam hal ini kemampuan

untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan secara jujur dan bersikap langsung. c) Saling menghargai, perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap individu, tugas dan tanggung jawab orang lain sesama mitra kerja. Indikator dari sikap saling menghargai antara lain: membiarkan orang lain berbuat sesuatu sesuai haknya, menghormati pendapat orang lain, serta bersikap hormat kepada setiap karyawan. d) Kerja sama, kesediaan untuk memberi dan menerima kontribusi dari dan atau kepada mitra kerja dalam mencapai sasaran dan target perusahaan. Beberapa indikator untuk mengukur kerja sama antara lain: tujuan yang jelas, terbuka dan jujur dalam komunikasi, keterampilan mendengarkan yang baik, partisipasi semua anggota, serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

B. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Sedarmayati dalam Rahmawanti (2014:3) Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Nitisemito dalam Arianto (2013:195) Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Saydam dalam Rahmawanti (2014:2). Lingkungan kerja sebagai “keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri”. Walaupun lingkungan kerja merupakan faktor penting serta dapat mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi saat ini masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kondisi lingkungan kerja disekitar perusahaannya. Alex (2018:197). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya kebersihan, musik dll. Edi (2016:118). Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerja, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat kerja tersebut. Afandi (2018:65). lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai sebagainya. Siagian (2014:103). Mengemukakan bahwa manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat, selain itu lingkungan kerja juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada di dalam perusahaan. Kepuasan kerja tersebut mencerminkan perasaan karyawan mengenai senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman atas lingkungan kerja perusahaan dimana dia bekerja.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan para pekerja yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melakukan aktivitas bekerja di dalam suatu perusahaan. Dimana dalam menjalankan suatu pekerjaan dilakukan secara nyaman dan kondusif. Fandi Afandi (2018: 55-56). Untuk dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif dalam perusahaan ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan, diantaranya yaitu cahaya, warna, udara, suara. Sedarmayanti (2011) menguraikan beberapa indikator dari lingkungan kerja yaitu : Penerangan/pencahayaan cahaya di tempat kerja, Temperatur/suhu di udara di tempat kerja, Kelembapan di tempat kerja, Sirkulasi udara di tempat kerja, Kebisingan di tempat kerja, Getaran mekanis di tempat kerja, Bau-bauan di tempat kerja, Tata warna di tempat kerja, Dekorasi di tempat kerja, Musik ditempat kerja, Keamanan ditempat kerja.

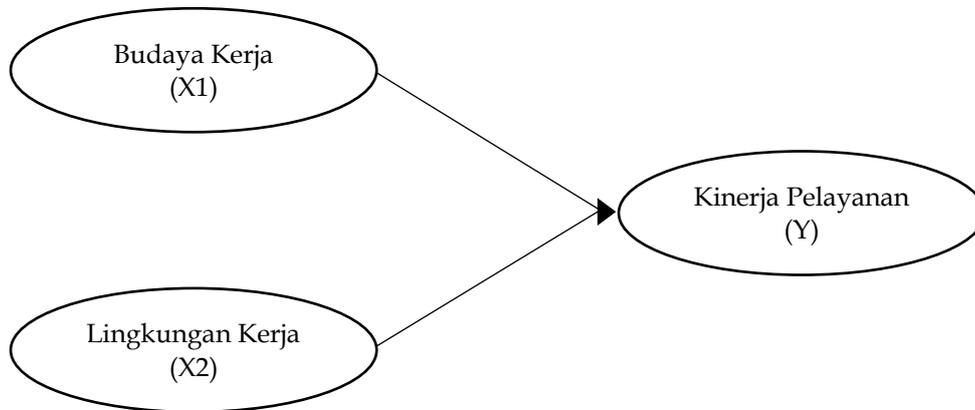
C. Kinerja Pelayanan

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Anwar Prabu (2009). Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.³ Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi. Siswanto (2015:11). Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Bahrul (2015:3). Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock, *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Moenir (2006). Definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.⁴ Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Dalam hal ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai pelayanan publik atau pelayanan umum. Wibowo (2011:48) Tujuan Kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik

Menurut Kasmir (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut : Kemampuan dan Keahlian, Pengetahuan, Rancangan kerja, Kepribadian, Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Gaya kepemimpinan, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Loyalitas, Komitmen, Disiplin kerja. Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut : a) Kuantitas hasil kerja yaitu segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya. b) Kualitas hasil kerja adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya. c) Efisiensi dalam melaksanakan tugas adalah berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya. d) Disiplin kerja adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. e) Inisiatif adalah kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit. f) Ketelitian adalah tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum. g) Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. h) Kejujuran adalah salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan. i) Kreativitas adalah proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

D. Kerangka Konseptual

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan. Budaya kerja maupun lingkungan kerja adalah merupakan variabel yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Berikut ini adalah kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

- H1: Budaya kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar
- H2: Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar
- H4: Budaya kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian explanatory. Penelitian explanatory adalah penelitian yang bersifat penjelasan di mana penelitian ini menyoroti hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Lokasi penelitian mengenai pengaruh Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar yang beralamatkan di jalan : Jl. Urip Sumoharjo Km. 4,5 Pampang – Makassar. Sedangkan waktu yang digunakan untuk penyelesaian proses penelitian berlangsung selama kurang lebih 3 bulan, yang dimulai bulan November 2021 sampai dengan bulan Januari 2022. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, sedang data sekunder bersumber dari penelitian terdahulu dan dokumentasi lainnya yang relevan. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut : (1) Metode Kuesioner (angket), yaitu pengumpulan data dengan cara subyek yang diteliti mengisi angket yang telah disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini instrumen pengumpulan datanya menggunakan konsep skala sikap Likert. Model ini dikembangkan oleh Rensis Likert, pada model ini lebih banyak digunakan untuk penelitian psikologi (moral), sikap dan lain sebagainya. Pada skala Likert ini responden akan menjawab pernyataan-pernyataan yang sudah dibuat oleh peneliti dengan memberikan tanda silang. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai. Pemberian bobot atau skor disusun dengan bertingkat yang konsisten. Dalam penelitian ini terdapat 5 tipe point jawaban yang diberikan. Penilaian diukur scoring berdasarkan skala Likert. Dimana skala Likert dalam penelitian ini adalah : angka 5 “sangat setuju”, angka 4 “setuju”, angka 3 “kurang setuju”, angka 2 “tidak setuju”, dan angka 1 “sangat tidak setuju”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan organik atau pegawai tetap pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sebanyak 39 orang. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar yaitu sebanyak 39 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai metode sensus.

Metode analisis data, pengumpulan data primer dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner tertutup. Skala pengukuran yang digunakan untuk penilaian kuesioner adalah skala Likert. Uji Kualitas Data dilakukan dengan Uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2011). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel dengan *degree of freedom* (df) = n-2 dengan alpha 0,05. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Hair et al., 2014). Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70.

Uji Asumsi Klasik, sebelum dilakukan pengujian hipotesis yang menggunakan analisis regresi linear berganda maka diperlukan pengujian asumsi klasik meliputi: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variable independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (arena $VIF = 1/tolerance$). Pengujian Hipotesis terdiri dari: Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t), Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai probability-t lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen (koefisien regresi tidak signifikan) sedangkan jika nilai probability-t lebih kecil dari 0,05 maka terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen (koefisien regresi signifikan). Uji Signifikansi Simultan (Uji-F), Uji statistik-F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak dengan membandingkan tingkat signifikansi (alpha) sebesar 5% (0,05). Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh Budaya Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), terhadap Kinerja Pelayanan (Y). (3) Analisis Linear Berganda, regresi Linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas dari penelitian ini yaitu: Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap variabel terikatnya yaitu Kinerja Pelayanan. Persamaan umum regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = bo + b1X1 + b2X2 + e$$

Dimana :

- Y = Kinerja Pelayanan
- X1 = Budaya Kerja
- X2 = Lingkungan Kerja
- bo = Konstanta
- b1 & b2 = Koefisien Regresi
- e = Standar Error

4. Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Untuk mengetahui variasi sikap dan perilaku pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba, maka perlu terlebih dahulu dikemukakan identitas pegawai sebagai responden yang diharapkan dapat memperkuat kedudukan dan posisi pada penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 55 orang responden, maka dapat diketahui gambaran karakteristik responden tentang jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan masa kerja.

a) Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden penelitian dapat dikelompokkan sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase %
Pria	16	59%
Wanita	23	41%
Jumlah	39	100%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa karakteristik responden Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar berdasarkan jenis kelamin yaitu terdiri dari 23 Wanita atau 59 %, dan 16 Pria atau 41%. Jadi dapat dikatakan bahwa pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, lebih membutuhkan sosok yang cenderung bersikap dan berlaku sesuai atau sejalan dengan kebijakan dan peraturan organisasi pekerjaan.

b) Umur Karyawan

Berdasarkan karakteristik umur, responden penelitian dapat dikelompokkan sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Presentase %
> 30 Tahun	21	53,84%
< 30 Tahun	18	46,16%
Jumlah	39	100%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa karakteristik responden Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar berdasarkan umur yaitu yang berumur di atas dari 30 tahun terdiri dari 21 karyawan atau 53,84 %, dan yang berumur di bawah dari 30 tahun terdiri dari 18 karyawan atau 46,16%. Jadi dapat dikatakan bahwa pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang makassar membutuhkan karyawan yang dominan memiliki kematangan intelektual dan emosional sehingga konflik yang terjadi pada lingkungan kerja dapat diminimalisir.

c) Pendidikan Terakhir

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, responden penelitian dapat dikelompokkan sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Presentase %
D3	2	5,1%
S1	31	79,5%
S2	6	15,4%
Jumlah	39	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa karakteristik responden karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar berdasarkan pendidikan terakhir yaitu terdiri dari 2 orang atau 5,1% pendidikan terakhir D3, 31 orang atau 79,5% pendidikan terakhir S1, dan 6 orang atau 15,4% pendidikan terakhir S2. Jadi dapat dikatakan bahwa pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar membutuhkan karyawan yang dominan berpendidikan terakhir strata satu (S1), dimana yang berpendidikan terakhir strata satu (S1) dapat dikatakan lebih matang dan lebih mampu terjun langsung kedalam dunia pekerjaan.

d) Masa Kerja

Berdasarkan karakteristik masa kerja, responden penelitian dapat dikelompokkan sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

Masa Kerja	Jumlah (Orang)	Presentase %
> 3 Tahun	25	64,1%
< 3 Tahun	14	35,9%
Jumlah	39	100%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa karakteristik responden Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar berdasarkan masa kerja yaitu yang bekerja di atas dari 3 tahun terdiri dari 25 karyawan atau 64,1 %, dan yang bekerja di bawah dari 3 tahun terdiri dari 14 karyawan atau 35,9%. Jadi dapat dikatakan pihak manajemen pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar selalu menjaga dan mempertahankan karyawannya, selama karyawannya tersebut bersedia untuk terus memberikan kontribusi positif kepada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan terkait dengan masing-masing variabel penelitian yang digunakan secara sendiri-sendiri. Penelitian ini menggunakan jumlah responden sebanyak 39 orang pegawai pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar yang tersebar di berbagai bidang dengan tugas pokok dan fungsi yang berbeda-beda sesuai dengan bidangnya. Jumlah pegawai yang diteliti seluruhnya berjumlah 39 orang, yang terdiri dari laki-laki sebanyak 16 orang dan perempuan sebanyak 23 orang. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama tiga bulan yaitu November 2021 – Januari 2022, dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner dan wawancara kepada para karyawan dalam lingkup Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Variabel penelitian ini terdiri dari Budaya Kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) sebagai variabel bebas (independent variable) dan Kinerja Pelayanan (Y) sebagai variabel terikat (dependent variable). Adapun deksripsi dari variabel-variabel diuraikan sebagai berikut:

Tabel 6. Deskripsi jawaban responden terhadap variabel budaya kerja

Indikator	Skor Jawaban Responden										Rata Skor
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Disiplin	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	74.36	10	25.64	4.25
Keterbukaan	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	76.92	9	23.08	4.23
Saling Menghargai	0	0.0	0	0.0	0	0.0	31	79.49	8	20.51	4.20
Kerja Sama	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	74.36	10	25.64	4.25
Total											4.23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan skor jawaban masing-masing indikator variabel yang umumnya memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju. Dilihat dari hasil statistik terlihat nilai mean untuk indikator pertama dari variabel budaya kerja yaitu kedisiplinan sebesar 4,25. Demikian halnya dengan indikator kedua yaitu keterbukaan dengan mean 4,23. Indikator ketiga yaitu saling menghargai dengan mean 4,20. Dan indikator keempat yaitu kerja sama dengan mean 4,25. Dilihat dari keseluruhan hasil statistik yang ditunjukkan dapat dimaknai bahwa budaya kerja telah diterapkan oleh masing-masing karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Berdasarkan hal tersebut, terlihat indikator budaya kerja berupa disiplin dan kerja sama yang memiliki nilai yang tinggi dilihat dari skor rata-rata yang ditunjukkan, yang berarti penerapan budaya kerja dari masing-masing karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sangat mendukung dalam pencapaian kinerja pelayanan.

Tabel 7. Deskripsi jawaban responden terhadap variabel kinerja pelayanan

Indikator	Skor Jawaban Responden										Rata Skor
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Penerangan/Pencahayaan	0	0.0	0	0.0	0	0.0	27	69.23	12	30.77	4.30
Temperatur/Suhu	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	61.54	15	38.46	4.38
Sirkulasi Udara	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	74.36	10	25.64	4.25
Kebisingan	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	66.67	13	33.33	4.33
Tata Warna	0	0.0	0	0.0	0	0.0	27	69.23	12	30.77	4.30
Dekorasi	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	76.92	9	27.08	4.25
Keamanan	0	0.0	0	0.0	0	0.0	25	64.10	14	35.90	4.35
Total											

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan skor jawaban masing-masing indikator variabel yang umumnya memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju. Dilihat dari hasil statistik terlihat nilai mean untuk indikator pertama dari variabel lingkungan kerja yaitu penerangan pencahayaan dengan mean sebesar 4,30. Demikian halnya dengan indikator kedua yaitu temperatur/suhu dengan mean 4,38. Indikator ketiga yaitu sirkulasi udara dengan mean 4,25. Indikator keempat yaitu kebisingan dengan mean 4,33. Indikator kelima yaitu tata warna dengan mean 4,30. Indikator keenam yaitu dekorasi dengan mean 4,24. Dan indikator ketujuh yaitu keamanan dengan mean 4,35. Dilihat dari keseluruhan hasil statistik yang ditunjukkan dapat dimaknai bahwa lingkungan kerja telah diterapkan oleh masing-masing karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Berdasarkan hal tersebut, terlihat indikator lingkungan kerja berupa temperatur/suhu memiliki nilai yang tinggi dilihat dari skor rata-rata yang ditunjukkan, yang berarti penerapan temperatur/suhu dari masing-masing karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sangat mendukung dalam pencapaian kinerja pelayanan.

Tabel 8. Deskripsi jawaban responden terhadap variabel kinerja pelayanan

Indikator	Skor Jawaban Responden										Rata Skor
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kuantitas Hasil Kerja	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	66.67	13	33.33	4.33
Kualitas Hasil Kerja	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	74.36	10	25.64	4.25
Efisiensi Dalam Melaksanakan Tugas	0	0.0	0	0.0	0	0.0	31	79.49	8	20.51	4.20
Inisiatif	0	0.0	0	0.0	0	0.0	35	89.74	4	10.26	4.10
Ketelitian	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	76.92	9	23.08	4.23
Kepemimpinan	0	0.0	0	0.0	0	0.0	27	69.23	12	30.77	4.30
Kejujuran	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	76.92	9	23.08	4.23
Kreativitas	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	76.92	9	23.08	4.23
Total											4.23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan skor jawaban masing-masing indikator variabel yang umumnya memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju. Dilihat dari hasil statistik terlihat nilai mean untuk indikator pertama dari variabel lingkungan kerja yaitu kuantitas hasil kerja dengan mean sebesar 4,33. Demikian halnya dengan indikator kedua yaitu kualitas hasil kerja dengan mean 4,25. Indikator ketiga yaitu efisiensi dalam melaksanakan tugas dengan mean 4,20. Indikator keempat yaitu inisiatif dengan mean 4,10. Indikator kelima yaitu ketelitian dengan mean 4,23. Indikator keenam yaitu kepemimpinan dengan mean 4,30. Indikator ketujuh yaitu kejujuran dengan mean 4,23. Dan indikator kedelapan yaitu kreativitas dengan mean 4,23. Dilihat dari keseluruhan hasil statistik yang ditunjukkan dapat dimaknai bahwa kinerja pelayanan telah diterapkan oleh masing-masing karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Berdasarkan hal tersebut, terlihat indikator lingkungan kerja berupa kuantitas hasil kerja memiliki nilai yang tinggi dilihat dari skor rata-rata yang ditunjukkan, yang berarti kuantitas hasil kerja dari masing-masing karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sangat mendukung dalam pencapaian kinerja pelayanan.

C. Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan dan kecermatan dari sebuah instrumen penelitian dalam fungsi ukurnya mengukur item-item pernyataan yang dibuat. Instrumen yang valid mempunyai arti bahwa alat ukur yang digunakan dalam bentuk pernyataan untuk memperoleh data (mengukur) juga dinyatakan valid. Item pernyataan yang memiliki korelasi positif tinggi dapat dianggap memiliki validitas yang tinggi pula. Adapun hasil uji validitas dari setiap butir pernyataan variabel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9. Hasil Uji Validitas

Instrumen Penelitian	Item	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
Kinerja Pelayanan	Y.1	.418	Valid
	Y.2	.374	Valid
	Y.3	.398	Valid
	Y.4	.542	Valid
	Y.5	.593	Valid
	Y.6	.333	Valid
	Y.7	.439	Valid
	Y.8	.515	Valid
Budaya Kerja	X1.1	.555	Valid
	X1.2	.677	Valid
	X1.3	.665	Valid
	X1.4	.625	Valid
Lingkungan Kerja	X2.1	.757	Valid
	X2.2	.443	Valid
	X2.3	.414	Valid
	X2.4	.454	Valid
	X2.5	.481	Valid
	X2.6	.593	Valid
	X2.7	.592	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas (kekonsistenan) yang terlihat pada tabel 5.4 maka diperoleh r hitung dari 39 item pernyataan berada antara 0,333 sampai 0,757, dimana nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) lebih besar dari 0,316 yang diisyaratkan. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pernyataan dari cerminan setiap variabel dalam penelitian ini keberadaannya pada instrumen penelitian dinyatakan valid (sahih) atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, sehinggalah dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Hasil uji validitas instrumen dari variabel Kinerja Pelayanan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* antara 0,333 – 0,542 lebih besar dari 0,316 yang diisyaratkan. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kinerja Pelayanan yang digunakan adalah valid (sahih). Hasil uji validitas instrumen dari variabel Budaya Kerja diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* antara 0,383 – 0,700 lebih besar dari 0,316 yang diisyaratkan. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kinerja Pelayanan yang digunakan adalah valid (sahih). Hasil uji validitas instrumen dari variabel Kinerja Pelayanan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* antara 0,414 – 0,593 lebih besar dari 0,316 yang diisyaratkan. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kinerja Pelayanan yang digunakan adalah valid (sahih).

Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji reliabilitas dapat dipergunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar $\geq 0,6$ (Sugiyono, 2004). Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap butir pernyataan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen Penelitian	Item	Cronbach Alpha If Item Deleted	Cronbach Alpha (Per Variabel)	Keterangan
Kinerja Pelayanan	Y.1	.728	.748	Reliabel
	Y.2	.735		
	Y.3	.730		
	Y.4	.712		
	Y.5	.693		
	Y.6	.745		
	Y.7	.723		
	Y.8	.708		
Budaya Kerja	X1.1	.799	.811	Reliabel
	X1.2	.740		
	X1.3	.747		
	X1.4	.765		
Lingkungan Kerja	X2.1	.730	.799	Reliabel
	X2.2	.790		
	X2.3	.793		
	X2.4	.788		
	X2.5	.782		
	X2.6	.763		
	X2.7	.762		

Hasil uji reliabilitas instrumen dari variabel Kinerja Pelayanan diperoleh *Cronbach Alpha* 0,748 lebih besar dari 0,60 yang diisyaratkan. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kinerja Pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga dapat mengukur variabel Kinerja Pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Hasil uji reliabilitas instrumen dari variabel Budaya Kerja diperoleh *Cronbach Alpha* 0,811 lebih besar dari 0,60 yang diisyaratkan. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kinerja Pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga dapat mengukur variabel Budaya Kerja pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Hasil uji reliabilitas instrumen dari variabel Lingkungan Kerja diperoleh *Cronbach Alpha* 0,799 lebih besar dari 0,60 yang diisyaratkan. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kinerja Pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga dapat mengukur variabel Lingkungan Kerja pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

D. Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas ketiganya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat normal *probability plot*. Apabila didapatkan residual yang tidak tersebar secara normal pada suatu regresi, maka akan menghasilkan regresi yang tidak baik atau tidak konsisten dan efisien. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan pengujian berikut :

1) Uji Kolmogorov Smirnov

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		39
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.12104291
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.121
	Negative	-.067
Test Statistic		.121
Asymp. Sig. (2-tailed)		.157 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov* tersebut menunjukkan bahwa didapat nilai signifikansi sebesar 0,157 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengujian distribusi data yang dilakukan dengan metode ini menunjukkan model regresi layak digunakan karena telah memenuhi asumsi normalitas atau data yang digunakan berdistribusi normal.

2) Histogram

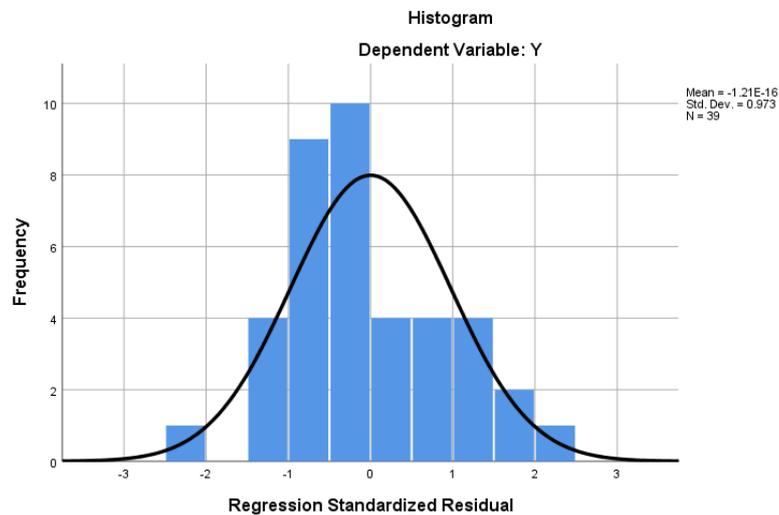


Diagram 1. Hasil Uji Normalitas Histogram

Berdasarkan hasil Uji Normalitas *Histogram* tersebut menunjukkan bahwa data berbentuk lonceng. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengujian distribusi data yang dilakukan dengan metode ini menunjukkan model regresi layak digunakan karena telah memenuhi asumsi normalitas atau data yang digunakan berdistribusi normal.

3) Grafik Normality Probability Plot

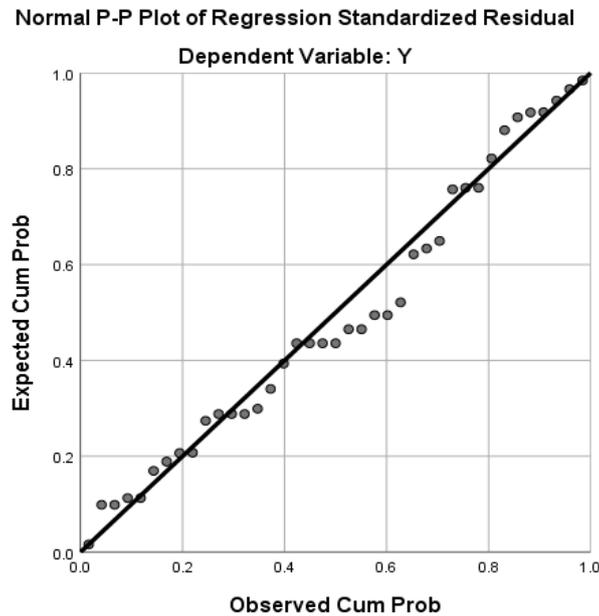


Diagram 2. Hasil Uji Normalitas Probability Plot

Berdasarkan hasil pengujian grafik normal *probability plot* tersebut menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengujian distribusi data yang dilakukan dengan metode ini menunjukkan model regresi layak digunakan karena telah memenuhi asumsi normalitas atau data yang digunakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dalam suatu regresi akan mengganggu hasil regresi penelitian, sehingga tidak menghasilkan parameter yang efisien dan efektif karena dapat membuat kesalahan dalam parameter yang dihasilkan. Regresi dikatakan baik jika suatu regresi tidak memiliki multikolinearitas di dalamnya sehingga tidak ada gangguan yang diharapkan akan terjadi pada regresi tersebut. Selanjutnya keberadaan multikolinearitas dapat dilihat melalui VIF (Variance Inflation Factors) atau nilai toleransinya, yakni apabila nilai VIF > 10 atau secara kebalikannya dengan melihat nilai toleransinya < 0,1.

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.830	1.204
	X2	.830	1.204

Hasil uji multikolinearitas pada table di atas menunjukkan bahwa variabel budaya kerja dan lingkungan kerja memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya lebih besar dari 0,1. Ini menunjukkan bahwa indikasi keberadaan multikolinearitas pada persamaan yang dilakukan atau hubungan yang terjadi antar variabel bebas dapat ditoleransi sehingga tidak akan mengganggu hasil regresi.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dimaksud untuk melihat apakah pengambilan sampel dilakukan dengan benar pada populasi yang tepat atau dengan perkataan lain apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual regresi. Suatu model regresi yang mengandung heterokedastisitas akan menghasilkan parameter yang bias yang akan menyebabkan kesalahan dalam perlakuan. Suatu model regresi baik apabila didalamnya tidak diperoleh heterokedastisitas melainkan homokedastisitas.

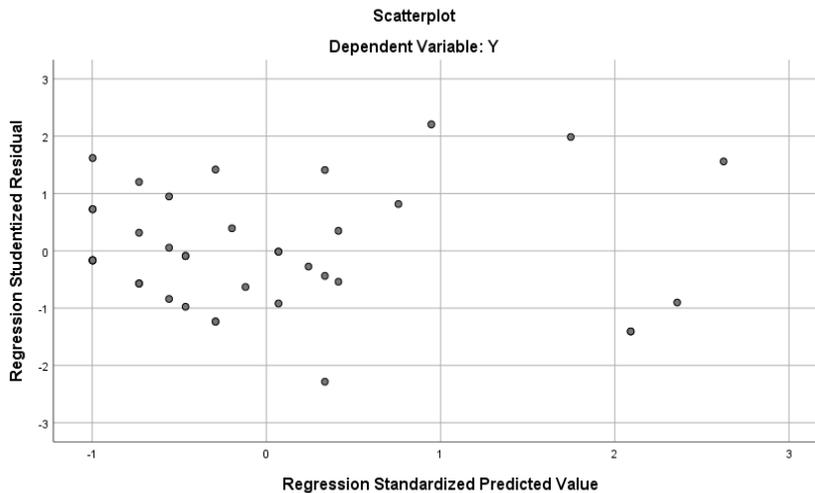


Diagram 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik dalam hal ini uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah garis nol secara acak. Hal ini berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya heterokedastisitas, melainkan homokedastisitas, dimana penelitian ini tidak menghasilkan parameter bias yang menyebabkan kesalahan dalam perlakuan.

E. Model Regresi

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinearitas, terbebas dari gejala heterokedastisitas. Dari analisa sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisa regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui pengaruh variabel Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja variabel Kinerja Pelayanan, digunakan regresi linear berganda dengan hasil pengolahan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel 13. Hasil Model Regresi

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	7.330	2.912		2.517	.016		
	X1	.753	.149	.505	5.050	.000	.830	1.204
	X2	.458	.093	.491	4.906	.000	.830	1.204

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai konstan yaitu $\alpha = 7,330$ sedangkan koefisien variabel budaya kerja 0,753 dan koefisien lingkungan kerja 0,458. Adapun persamaan regresi linier dari motode ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 7,330 + 0,753X_1 + 0,458X_2$$

Persamaan Tersebut berarti :

- a. Nilai konstanta sebesar 7,330 menyatakan bahwa jika tidak ada faktor kepemimpinan dan lingkungan kerja maka tingkat kinerja pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sebesar 7,330.
- b. Koefisien regresi variabel budaya kerja (X_1) bernilai positif 0,753. Artinya setiap penambahan satu satuan faktor budaya kerja maka tingkat kinerja pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar mengalami perubahan sebesar 0,753 dengan asumsi faktor lain tetap.
- c. Koefisien regresi variabel lingkungan kerja (X_2) bernilai positif 0,458. Artinya setiap penambahan satu satuan faktor lingkungan kerja maka tingkat kinerja pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar mengalami perubahan sebesar 0,458 dengan asumsi faktor lain tetap.

F. Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja secara simultan dan parsial terhadap kinerja pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk melihat pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan menggunakan uji t. Sedangkan pengujian secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil pengujian secara simultan dan parsial dapat dilihat sebagai berikut :

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk melihat budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan dengan melihat nilai F-hitungnya. Adapun hasil pengujian secara serempak, dapat dilihat pata tabel berikut :

Tabel 14. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111.834	2	55.917	42.152	.000 ^b
	Residual	47.756	36	1.327		
	Total	159.590	38			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Pada tabel diatas, diperoleh nilai - F sebesar 42.153 dengan tingkat signifikansi (Sig.) 0,000. Hipotesis pengujian yang digunakan dalam analisis ini adalah sebagai berikut :

- H_0 = Variabel budaya kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama tidak mempengaruhi kinerja pelayanan
- H_1 = Variabel budaya kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempengaruhi kinerja pelayanan.

Dari hasil diatas diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 atau < dari α 5% atau 0,05 maka tolak H_0 . Hal ini mengandung arti bahwa variabel budaya kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempengaruhi kinerja pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial ini digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel variabel budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Hasil pengujiannya dapat dilihat dari nilai t-hitungnya, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka beta atau *Standardized Coefficient*. Adapun hasil pengujian secara parsial (t-hitung) maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 15. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7.330	2.912		2.517	.016		
	X1	.753	.149	.505	5.050	.000	.830	1.204
	X2	.458	.093	.491	4.906	.000	.830	1.204

a. Dependent Variable: Y

Tabel diatas menunjukkan nilai t_{hitung} Constant sebesar 2,517 dengan tingkat Sig. 0,016 dan untuk masing-masing variabel independen yaitu variabel budaya kerja nilai t_{hitung} 5,050 dengan Sig. 0,000 serta variabel lingkungan kerja nilai t_{hitung} 4,906 dengan Sig. 0,000. Untuk mengetahui pengaruh antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji hipotesis sebagai berikut :

- a. Variabel Budaya Kerja. Di peroleh nilai t_{hitung} = 5,050 > t_{tabel} 2,02809 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05 maka dapat diputuskan terima H₁ . Sehingga dapat dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel budaya kerja terhadap kinerja pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.
- b. Variabel Lingkungan Kerja. Di peroleh nilai t_{hitung} = 4,906 > t_{tabel} 2,02809 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05 maka dapat diputuskan terima H₁ . Sehingga dapat dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel budaya kerja terhadap kinerja pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

G. Pembahasan

Hasil analisis regresi berganda dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yang diteliti terdiri dari budaya kerja(X1) dan lingkungan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan (Y) pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Dari kedua variabel tersebut variabel budaya kerja yang paling dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Budaya Kerja (X1) terhadap Kinerja Pelayanan (Y) pada Kantor BPJS Ketnagakerjaan Cabang Makassar.

Budaya kerja adalah suatu konsep yang didasari oleh kebiasaan atau keseluruhan pola perilaku setiap individu atau kelompok yang dibudayakan dan dikembangkan dalam suatu organisasi atau suatu perusahaan untuk mempertahankan efisiensi dalam bekerja. Hasil uji validitas menunjukkan variabel budaya kerja diperoleh nilai Person Correlation (r_{hitung}) antara 0,555 sampai 0,677 atau r_{hitung} > r_{tabel} 0,316 artinya setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hasil uji reabilitas variabel budaya kerja diperoleh *cronbach's alpha* 0,811 artinya setiap item pertanyaan digunakan dalam penelitian ini reliabel. Variabel budaya kerja (X1) terdapat t_{hitung} = 5,050 lebih besar dari t_{tabel} = 2,02809. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi signifikan maka dapat dikatakan bahwa budaya kerja berpengaruh secara nyata terhadap kinerja pelayanan (Y). Sehingga hipotesis yang menyatakan dugaan adanya pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja terhadap kinerja pelayanan dapat diterima. Hal ini

sesuai data primer melalui wawancara pada responden, sebagian besar responden menginginkan adanya perubahan pada budaya kerja, seperti karyawan menginginkan budaya kerja yang diterapkan sesuai dengan aturan yang ada terutama dari jam pulang, sebagian besar responden menginginkan pulang tepat waktu tanpa berlakunya sebuah lembur karena pekerjaan yang belum selesai. Untuk itu budaya kerja berlaku diharapkan bisa menjadi budaya kerja yang lebih baik lagi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Handoko Budi Nugroho, meneliti Pengaruh Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Dan Komitmen Organisasi, 2017. Penelitian ini dilakukan di kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karangayar. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif, dengan hasil menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja (X₂) terhadap Kinerja Pelayanan (Y) pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

Masalah Lingkungan Kerja pada suatu organisasi sangatlah penting, sehingga diperlukan pengaturan maupun penataan terhadap faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktifitas pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Lingkungan kerja merupakan kondisi yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan secara langsung. Hasil uji validitas menunjukkan variabel lingkungan kerja diperoleh nilai Person Correlation (r_{hitung}) antara 0,414 sampai 0,757 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,316 artinya setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hasil uji reliabilitas variabel budaya kerja diperoleh *cronbach's alpha* 0,799 artinya setiap item pertanyaan digunakan dalam penelitian ini reliabel. Variabel lingkungan kerja (X₂) terdapat $t_{hitung} = 4,906$ lebih besar dari $t_{tabel} = 2,02809$. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi signifikan maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara nyata terhadap kinerja pelayanan (Y). Sehingga hipotesis yang menyatakan dugaan adanya pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan dapat diterima. Hal ini sesuai data primer melalui wawancara pada responden, sebagian besar responden menginginkan adanya perubahan pada lingkungan kerja, seperti penataan ruang kerja yang nyaman, dan terdapat sarana dan prasarana yang mendukung sehingga kinerja pelayanan dapat ditingkatkan secara terukur. Lingkungan kerja merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan, karena manusia pada dasarnya sangat memerlukan lingkungan kerja yang baik, nyaman dan aman, sehingga dapat mendorong orang-orang untuk lebih leluasa dan memperlancar dalam aktivitas kerja. Hasil penelitian ini pula sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rodi Ahmad Ginanjar (2013) Lingkungan kerja yang nyaman akan berdampak langsung terhadap kinerja pelayanan terutama dalam menyelesaikan pekerjaan atau hasil yang diselesaikan pelayanan tersebut. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan memiliki artian bahwa pegawai akan merasa nyaman dalam bekerja dengan dirinya dan tidak merasa terganggu ketika mereka bekerja sehingga dalam kenyamanan tersebut mereka terpacu dalam bekerja sehingga banyak pekerjaan yang terselesaikan dengan baik.

3. Variabel Dominan Mempengaruhi Kinerja Pelayanan

Untuk mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya dari kedua variabel bebas terhadap kinerja pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar dapat dilihat dari nilai t_{hitung} masing-masing-masing variabel secara parsial. Sesuai hitungan SPSS sebagaimana pada lampiran, nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas adalah X₁ = 5,050; X₂ = 4,906; dan adapun variabel yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar dapat dibuktikan dari hasil uji-t terhadap variabel budaya kerja (X₁) dan lingkungan kerja (X₂), diperoleh hasil bahwa kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan yaitu variabel budaya kerja dan variabel lingkungan kerja. Variabel budaya kerja terhadap kinerja pelayanan diperoleh t_{hitung} 5,050 dengan tingkat Sig. 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikan (α) 0,05. Sedangkan lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} 4,906 dengan tingkat Sig. 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikan (α) 0,05. Hal ini menunjukkan variabel budaya kerja mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja pelayanan pada Kantor

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Dari pembahasan yang telah di kemukakan maka dapat di tarik kesimpulan yaitu :

1. Budaya kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Idikatornya dalam hal ini adalah disiplin, keterbukaan, saling menghargai dan kerja sama, dengan ukuran sebgaiian besar responden menginginkan adanya perubahan pada budaya kerja, seperti karyawan menginginkan budaya kerja yang diterapkan sesuai dengan aturan yang ada terutama dari jam pulangny, sebagian besar responden menginginkan pulang tepat waktu tanpa berlakunya sebuah lembur karna pekerjaan yang belum selesai. Untuk itu budaya kerja berlaku diharapkan bisa menjadi budaya kerja yang lebih baik lagi.
2. Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, bersih dan indah, didukung oleh saran dan prasarana yang memadai dan terciptanya suasana kekeluargaan akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan.
3. Budaya Kerja mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pelayanan pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Hal ini sesuai dengan primer melalui wawancara pada responden, sebgaiian besar responden menginginkan adanya perubahan pada budaya kerja, seperti karyawan menginginkan budaya kerja yang diterapkan sesuai dengan aturan yang ada terutama dari jam pulang, sebagian besar responden menginginkan pulang tepat waktu tanpa adanya sebuah lembur karna pekerjaan yang belum selesai. Untuk itu budaya kerja berlaku diharapkan bisa menjadi budaya kerja yang lebih baik lagi.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bagian lain tulisan ini, beberapa saran yang perlu disampaikan antara lain :

1. Untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, maka hal yang utama untuk diperhatikan adalah budaya kerja. Hal ini diperkuat dengan adanya hasil analisis yang menunjukkan bahwa budaya kerja merupakan variabel paling dominan berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan. Karena itu disarankan kiranya dalam menjalankan pekerjaan, karyawan memperhatikan waktu yang berjalan dan dapat lebih mengefesienkan waktu agar bisa pulang sesuai dengan waktunya dan budaya kerja yang terjadi bisa lebih baik lagi.
2. Penelitian ini belum meneliti faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa faktor yang dapat berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan, tentunya sangatlah banyak, dan mengandung dimensi yang cukup luas. Karena keterbatasan peneliti, baik dari sisi anggaran, waktu, dan tenaga, maka berbagai dimensi tersebut tidak dapat diteliti seluruhnya. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti-peneliti selanjutnya kiranya dapat melengkapi hasil penelitian ini dari sisi faktor lainnya demi keakuratan dan ketersediaan data base hasil penelitian yang dapat dijadikan rujukan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan Kinerja Pelayanan, khususnya pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

Daftar Pustaka

- Afandi Pandi. 2018. **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep dan Indikator**. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Alex S. Nitisemoto. 2018. **Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia)**. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Anshori, M., & Iswati, S. 2017. **Metodologi Penelitian Kuantitaif**. Surabaya: Airlangga University Press.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. **Manajemen sumber daya manusia**, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Arianto, Dwi Agung Nugroho. 2013. **Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Tenaga Pengajar**. Jurnal *Economia*.
- Djoko Widagdho. 2004. **Ilmu Budaya Dasar**. Cetakan Kesembilan. Penerbit: PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Edi Sutrisno. 2016. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Prenadamedia Group, Jakarta.
- Gering Supriadi. 2012. **Budaya Kerja Organisasi Pemerintah**, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Gomes, F. C. 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: Andi Offset.
- I Gusti Ketut Purnaya. 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET.
- Kasmir. 2016. **Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)**. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Koentjaraningrat. 2008. **Kebudayaan Mentalitet dan Pembangunan**. Jakarta: Gramedia.
- Moeheriono, M. 2012. **Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi**. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Moeheriono, M. 2012. **Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi**. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Moenir. 2006. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurhadijah. 2017. **Studi tentang Budaya Kerja Pegawai Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Penajam Paser Utara**. *Ejournal Administrasi Negara*, Vol.V, No.1.
- Priyono. 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Rahmawanti, Nela Pima. Bambang Swasto dan Arik Prasetya. 2014. **"Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)"**. *Jurnal Aministrasi Bisnis (JAB)*, Vol 8, No 2.
- Sedarmayanti. 2009. **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2011. **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2014. **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2017. **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sri Larasati. 2018. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: Deepublish.
- Suryono, A. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia Etika dan Standar Profesional Sektor Publik**. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Suwanto, S. 2019. **Budaya Kerja Guru**. Jakarta: CV. Gre Publishing.
- Siswanto Bedjo. 2015. **Manajemen Tenaga Kerja**. Bandung : Sinar Baru.
- Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Kombinasi**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. **Metode Penelitian Kombinasi**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kombinasi**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. **Metode Penelitian Kombinasi**. Bandung: Alfabeta.
- Tika, P. 2014. **Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Veithzal Rivai. 2013. **Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek**. Rajagrafindo persada, Bandung.