

# KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN

**Larbiel Hadi, Seno Andri dan Zaili Rusli**

Program Studi Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas, KM. 12,5 Panam Pekanbaru

**Abstract: Competence, Work Environment and Service Quality.** This study aims to determine and analyze the influence of competence, work environment together and partially on the quality of service at the Faculty of Economics and Social Sciences UIN Suska Riau. This type of research is a quantitative approach with survey methods and data analysis is quantitative / statistical. The announcement of primary data through a questionnaire on 98 employee respondents at the Faculty of Economics and Social Sciences UIN Suska Riau as well as secondary data through organizational data relating to the problem under study. Data analysis method uses Multiple Linear Regression with the help of SPSS application. The results showed that together the variables of competence, work environment significantly influence the service quality of employees with  $f$  count (77.949) >  $f$  table (3.09) and the contribution coefficient of determination ( $R^2$ ) is 62.1%. 37.1% is influenced by other variables not examined in this study.

**Keywords:** competence, work environment and service quality

**Abstrak: Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, lingkungan kerja secara bersama-sama dan parsial terhadap kualitas Pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Jenis penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Pengumpulan data primer melalui kuesioner terhadap 98 responden pegawai Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau serta data sekunder melalui data-data organisasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Metode analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel Kompetensi, Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai dengan nilai  $f$  hitung (77,949) >  $f$  tabel (3,09) dan sumbangan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 62,1%. dengan sisnya 37,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** kompetensi, lingkungan kerja, kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bagi suatu institusi.

UIN Suska Riau merupakan hasil peningkatan status pendidikan dari IAIN Susqo Pekanbaru berdasarkan Perpres No 2 Tahun 2005. Sebagai tindak lanjut perubahan status ini, Menteri Agama RI menetapkan Organisasi dan Tata kerja UIN Suska Riau berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2005 tanggal 4 April 2005. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial merupakan satu dari delapan Fakultas yang ada di UIN Suska Riau. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau memiliki 6 (enam) Program studi yang terdiri dari 3 Program Studi strata satu (S1) dan tiga Program Studi Diploma tiga (D3). Secara garis

besar fungsi organisasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau dibagi menjadi dua yakni fungsi akademik dan fungsi administrasi.

Fungsi akademik merupakan fungsi utama yang bertanggung jawab terhadap keberlangsungan aktivitas akademik, sedangkan fungsi administrasi merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik. Walaupun fungsinya sebagai unit penunjang, bagian administrasi merupakan bagian strategis yang memberikan andil sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang handal. Fungsi strategis bagian administrasi terjadi karena layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Beberapa kegiatan pelayanan bidang administrasi pada fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau seperti pelayan dalam pembuatan surat-menyurat, serta seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi.

Berdasarkan survey dan pengamatan awal didapatkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau dimana masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan dilapangan. Banyaknya keluhan dari mahasiswa terhadap layanan yang diberikan pegawai baik masalah teknis maupun non teknis. Masalah teknis misalnya pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat, pencetakan daftar absensi yang terlambat, sistem iraise yang sering bermasalah sehingga sulit bagi mahasiswa untuk mengisi KRS, ketersediaan info-kus yang sedikit mengakibatkan mahasiswa harus berebut untuk mendapatkannya, kepastian dalam pengurusan surat aktif kuliah; masalah non teknis misalnya: pegawai kurang ramah dalam melayani, adanya fasilitas yang rusak, ruang kelas kurang nyaman, kurangnya fasilitas-fasilitas laboratorium dan komputer, dan lain-lain. Menurut Atmaja (2002) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh Struktur organisasi; Kompetensi pegawai; dan Sistem pelayanan. Berdasarkan fenomena kualitas pelayanan tersebut maka pertanyaan penelitiannya ada-

lah bagaimana pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani Pasolong, 2011). Kualitas pelayanan yang banyak mendapat perhatian adalah dikenal dengan sebutan SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988).

Kompetensi Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas. Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan (Sutrisono, 2011). Kompetensi pegawai sangat mempengaruhi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Seorang pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu terdorong untuk bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki pegawai bersangkutan semakin mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Diharapkan pegawai berkompentensi akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain kompetensi lingkungan kerja juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2008). Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendukung dan memotivasi pegawai untuk be-

kerja dengan baik dan benar hingga pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja yang tinggi dan dapat dijadikan sebagai alat untuk menuju pencapaian tujuan instansi.

Sedarmayati (2009) mengemukakan definisi lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan Anoraga dan Widiyanti (1993) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan-nya.

Kasmir (dalam Harbani 2011) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang di tentukan. Menurut Kotler (dalam Kaspinor, 2004) menyatakan kualitas pelayanan (*Service quality*) pada umumnya dipandang sebagai hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen, dan pada prinsipnya, bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan penelitian dan penjabaran teori yang mendasarinya maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

1. Adanya pengaruh secara positif dan signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
2. Adanya pengaruh secara positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
3. Adanya pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja secara positif dan signifikan kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

Berdasarkan hipotesis tersebut penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan

lingkungan kerja baik secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah pendekatan Deskriptif Kuantitatif. Populasi penelitian yaitu civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang terdiri dari Pimpinan, Dosen, Pegawai dan Mahasiswa yang berjumlah 5914 orang Sampel penulis ambil sebanyak 98 orang responden berdasarkan rumus slovin dengan metode pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pengelolaan data dilakukan dengan teknik statistik yaitu statistik deskriptif digunakan untuk tabel frekuensi, persentase, skor dan rata-rata. Sedangkan untuk statistik inferensial digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.

## HASIL

### Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kompetensi pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau berada kategori tinggi. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata jawaban responden yaitu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden (26,01%), setuju sebanyak 26 responden (30,68%), ragu-ragu sebanyak 41 responden (35,91%), tidak setuju sebanyak 12 responden (7,03%), dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden (0,37%). Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai sangat mempengaruhi terhadap kualitas layanan yang diberikannya. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mudah untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga pekerjaan yang dilaksanakan bekerja secara efektif, efisien dan produktif serta meningkatnya kualitas

pelayanan yang diberikan. Kompetensi pegawai ini meliputi pengetahuan, pemahaman, kemampuan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai lingkungan kerja pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau berada kategori cukup tinggi. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata jawaban responden yaitu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden (10,99%), setuju sebanyak 32 responden (39,04%), ragu-ragu sebanyak 45 responden (41,39%) dan tidak setuju sebanyak 14 responden (8,58%). Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada disekitar para pegawai dan mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai dalam bekerja, jika pegawai menyenangi dan menikmati lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah ditempat kerjanya untuk melakukan segala aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga akan meningkat. Dimensi lingkungan kerja mencakup suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja serta ketersediaan fasilitas dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan analisis statistik deskriptif tentang kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, memiliki kualitas pelayanan yang cukup tinggi. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata jawaban responden yaitu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden (13,57%), setuju sebanyak 24 responden (30,87%), ragu-ragu sebanyak 44 responden (42,26%), tidak setuju sebanyak 20 responden (12,78%) dan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (0,51%). Kualitas pelayanan ini meliputi dimensi Tangibles (Bukti Lansung), Reability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati). Tentunya hal ini menjadikan keuntungan bagi organisasi

khususnya Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau karena kualitas pelayanan yang diberikan dinilai positif dan tinggi oleh responden dan kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau sebagai tempat penelitian dan pada umumnya seluruh organisasi pemerintahan.

### Analisis Statistik Inferensial

Hasil analisis pengujian hipotesis baik secara parsial dan simultan dengan menggunakan program SPSS Versi 20, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,788 <sup>a</sup>	0.621	0.613	5.72143

*a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Lingkungan Kerja*

*b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan*

**Tabel 2. ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5103.305	2	2551.653	77.949	0,000 <sup>a</sup>
Residual		59	32.735		
Total		61			

*a. Predictors: (Constant), Kompetensi dan Lingkungan Kerja*

*b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan*

**Tabel 3. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.893	3.745		0.505	0.615
Kompetensi (X1)	0.723	0.091	0.581	7.955	0.000
Lingkungan Kerja (X2)	0.782	0.181	0.315	4.319	0.000

*a. Dependent Variable : Kualitas Pelayanan (Y)*

Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan 2 sisi. Tabel distribusi  $t$  dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2s sisi) dengan derajat kebebasan ( $df$ )  $n-k-1$  atau  $98-2-1=95$  ( $n$  adalah jumlah kasus dan  $k$  adalah jumlah variabel bebas). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi 0,025) maka hasil diperoleh untuk  $t$  tabel sebesar 1,6607. Kriteria pengujian : jika  $t$  hitung  $\leq t$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan jika  $t$  hitung  $> t$  tabel atau  $-t$  hitung  $< -t$  tabel maka  $H_0$  ditolak. Berdasarkan signifikansi : jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan jika signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Hasil uji secara parsial/ uji  $t$  pengaruh variabel kompetensi dan lingkungan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau sebagai berikut :

1. Variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai konstanta ( $b$ ) diperoleh sebesar 1,893. Hal ini menunjukkan arah koefisien bertanda positif terhadap Kualitas Pelayanan.
2. Koefisien Kompetensi pegawai memberikan nilai sebesar 0,723 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan.
3. Koefisien Lingkungan Kerja memberikan nilai sebesar 0,782 yang berarti jika Lingkungan kerja semakin ditingkatkan dengan asumsi variabel lain tetap maka Kualitas Pelayanan semakin baik sebesar 0,782.

Hasil uji  $f$  pengaruh secara simultan kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, dapat dilihat pada tabel *output ANOVA* maka hasil regresi linier berganda yaitu menunjukkan bahwa diperoleh  $f$  hitung sebesar 77,949. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $f$  tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05,  $df$  1 =  $k-1$  (jumlah variabel-1) atau  $3-1 = 2$  dan  $df$  2 =  $n-k-1$  atau  $98-2-1 = 95$  ( $n$  adalah jumlah kasus dan

$k$  adalah jumlah variabel bebas) maka hasil diperoleh untuk  $f$  tabel sebesar 3,09. Kriteria pengujian : jika  $f$  hitung  $\leq f$  tabel atau maka  $H_0$  diterima dan jika  $f$  hitung  $> f$  tabel atau maka  $H_0$  ditolak. Berdasarkan signifikansi : jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan jika signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan *output ANOVA* diperoleh bahwa hasil variabel kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $f$  hitung (77,949)  $> f$  tabel (3,09) atau dengan nilai sig sebesar (0,000) lebih kecil dari (0,05) maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian secara bersama-sama kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel Model Summary diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau *Adjusted R Square* sebesar 0,621 atau 62,1%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (Kompetensi dan lingkungan kerja) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau sebesar 62,1%. Sedangkan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain seperti kompensasi, budaya organisasi dan kepemimpinan. Nilai *standard Error of The Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai  $Y$ . Hasil regresi didapat nilai 5,72, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi kualitas pelayanan sebesar 5,72.

## PEMBAHASAN

Kompetensi adalah kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan (Sutrisono, 2011). Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai sangat mempengaruhi terhadap kualitas layanan yang diberikannya. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan

sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan pengetahuan, pemahaman, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Rivai, 2009). Dari Kompetensi tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efisien.

Hasil penelitian menunjukkan kompetensi pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau berdasarkan tanggapan responden sudah cukup baik dengan tingkat persentasi 69,63%. Hal ini sejalan dengan pendapat Arif Kusuma Atmaja (2002) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain disebabkan oleh kompetensi pegawai. Pernyataan ini diperkuat kembali dengan hasil penelitian yang dilakukan Serlin S.I. Doko (2014) yang menyatakan secara parsial Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada disekitar para pegawai dan mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Nitise-mito, 2008). Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai dalam bekerja, jika pegawai menyenangi dan menikmati lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah ditempat kerjanya untuk melakukan segala aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga akan meningkat. Kondisi lingkungan kerja pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau berdasarkan tanggapan responden juga berada pada katagori cukup baik dengan tingkat persentase 66,56%. Dari hasil penelitian didapat bahwa pengaruh

lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Suasana kerja yang nyaman, tenang, harmonis, ditambah dengan fasilitas yang lengkap akan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan Vivi Ariani Aminanda (2016) yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Hasil regresi berganda kometensid dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan secara simultan menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,621 atau 62,1%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kompetensi dan lingkungan kerja) secara simultan terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau sebesar 62,1%. Sedangkan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kompensasi, budaya organisasi, dan kepemimpinan. Hasil statistik tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya semakin baik dan tinggi tingkat kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang nyaman akan semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika semakin rendah tingkat kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang kurang nyaman maka akan berimbas semakin rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan.

## **SIMPULAN**

Secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikansi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Artinya semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai maka akan semakin tinggi pula baik kualitas pelayanan yang diberikan. Secara parsial lingkungan kerja pegawai berpengaruh secara signifikansi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Artinya semakin nyaman

lingkungan kerja pegawai maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uji f menunjukkan bahwa secara bersama-sama kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikansi terhadap kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Artinya semakin baik dan tinggi tingkat kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang nyaman maka akan baik kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika semakin rendah kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang tidak kondusif maka akan berimbas semakin rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kompetensi dan lingkungan kerja) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau sebesar 62,1%. Sedangkan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain seperti kompensasi, budaya organisasi, dan kepemimpinan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L, 1988. "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, 4 (1).
- Aminanda, Vivi Ariani. 2016. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Bandar Lampung*. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik (e-JKPP)*, 2 (3).
- Anoraga, panji & Ninik Widiyanti, 1993. *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmana, arief kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis Mahasiswa UGM
- Harbani, Pasolong, 2011. *Teori Administrasi Publik cetakan ke tiga*. Bandung: Alfabeta.
- Kaspinor, 2014. *Implikasi Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Publik Pada Daerah Kabupaten Sukamara, Diklat Pimpinan Tingkat II Angkatan XII*. Bandung.
- Nitisemito, Alex S. 2008. *Manajemen Personalia. Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rivai, Veithzal, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Serlin S.I. Doko, 2014. *Tingkat Kompetensi, Motivasi Kerja dan terhadap Kualitas Kerja*. *Jurnal Adm Pembangunan*, 2 (3).
- Sutrisno, Edy, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.