
Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari

Herman¹, Abdul Azis Muthalib² La Ode Almana³

^{1, 3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari, Kendari, Indonesia

² Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Article History:

Received July 1st, 2018

Accepted July 18th, 2018

Published July 20th, 2018

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menguji dan menjelaskan secara empiris Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 86 orang yang merupakan pegawai Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. Teknik penentuan sampel menggunakan metode sampel jenuh yaitu sebanyak 86 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a). Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (b). Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan (c). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Kelurahan Kadia Kota Kendari.

Keyword:

Lingkungan Kerja;

Kualitas Pelayanan;

Kinerja Pegawai;

Paper type: Research Paper

*Copyright © 2018 Sigma: Journal of Economic and Business.
All rights reserved*

How to cite (APA Style):

Herman., Muthalib, A.A., Almana, L. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari.

Sigma: Journal of Economic and Business, 1(2).

Corresponding Author:

STIE Enam Enam Kendari, Indonesia

Jl. Bunga Kamboja No. 79 Kemaraya, Kendari, Sulawesi Tenggara 93121, Indonesia.

Email: hermanstie66@gmail.com; abd_azismuthalib@yahoo.co.id; almana.laode@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada dasarnya Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat atau pun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya pelayanan publik kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan, kebijakan, implementasi sampai dengan evaluasi masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik tersebut.

Mewujudkan terciptanya kualitas pelayanan yang prima dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik di pengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Para petugas pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus mengetahui dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena SDM merupakan faktor penentuan dalam pencapaian tujuan yang efektif dan efisien. Douglas (1996) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan pegawai yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan pegawai yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Penilaian kinerja pada organisasi publik sangatlah penting untuk dilakukan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai

keberhasilan kinerja sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, karena pada dasarnya orientasi organisasi publik bukan untuk mencari laba (*profit oriented*), tetapi lebih mengutamakan pada pelayanan publik (*service publicoriented*). Selain itu penilaian kinerja pada organisasi publik digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pada periode yang lalu, untuk digunakan sebagai dasar penyusunan strategi perusahaan selanjutnya (Srimindarti, 2004).

Menurut Supriatna (2003:27) pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat, karena itu kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena sangat akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik.

Pelayanan publik yang berhubungan dengan pelayanan kependudukan semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Pelayanan kependudukan yang berhubungan langsung terhadap administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar bagi setiap warga/masyarakat di Indonesia. Pelayanan kependudukan ini merupakan pelayanan yang sangat diperlukan bagi masyarakat baik itu dalam domisili kependudukan, surat tentang kelahiran, surat akta kematian sampai dengan proses penyelenggaraan pemerintah seperti pemilihan umum pelayanan kependudukan sangat dibutuhkan. Sehingga pelayanan kependudukan merupakan salah satu elemen penting dalam pelayanan publik kepada masyarakatnya.

Sebagai wujud untuk memperpendek rentang kendali kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakatnya maka Pemerintah Daerah Kota Kendari pada September tahun 2012 mengeluarkan suatu kebijakan dimana kebijakan tersebut direalisasikan menjadi suatu pembentukan kecamatan dan Kelurahan yang baru. Kebijakan Pemerintah Daerah Kota Kendari tersebut bertujuan ingin memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas khususnya dilingkungan dan Kelurahan yang berada di kecamatan tersebut.

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2002). Menurut Sedarmayanti (2007), lingkungan kerja secara

garis-besar dapat dibagi dua jenis antara lain lingkungan kerja fisik dan non fisik. Faktor-faktor lingkungan kerja fisik adalah pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan dan kebersihan. Sedangkan lingkungan non fisik adalah struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pimpinan, kerja sama antar kelompok dan kelancaran komunikasi.

Kantor Kelurahan merupakan tempat dimana karyawan bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), permintaan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga dll. Alasan penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan karena obyek inilah yang paling banyak berinteraksi langsung dengan masyarakat umum. Penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan apakah *expectation service* masyarakat sudah sama dengan *perceived service*-nya. Oleh karena itu, permasalahan hanya membatasi untuk mengungkapkan ada atau tidak adanya gap atau kesenjangan yang mungkin terjadi antara *expectation dan perceived service*-nya.

Pemerintah Provinsi Kota Kendari dalam menciptakan pembangunan pemerintahan dan perekonomian daerah yang lebih baik dengan pencapaian visi misinya. Keberhasilan Pemerintah Kota Kendari dalam mewujudkan visi dan misinya sangat tergantung dengan kinerja dan produktivitas pegawai. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuannya. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005). Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi mereka kepada instansi atau organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan. Sasaran kinerja yang menetapkan adalah individu secara spesifik, dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggungjawab karyawan. Keberhasilan dan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja para pegawai. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai perlu dan harus selalu dilaksanakan melalui suatu sistem yang terstandar sehingga hasilnya lebih optimal.

Kinerja pegawai erat kaitannya dengan penilaian kinerja, untuk itu penilaian kinerja pegawai perlu dilakukan oleh suatu organisasi. Penilaian kinerja (*performance evaluation*) yaitu proses untuk mengukur atau mengevaluasi hasil pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi (Rivai, 2003). Dengan kata lain penilaian kinerja ditentukan oleh

hasil kegiatan sumber daya manusia (SDM) dengan standar kinerja yang telah ditetapkan organisasi sebelumnya. Faktor penting yang menentukan kinerja sumber daya manusia dan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan lingkungan Bass, et al. (2003).

Kepemimpinan menggambarkan hubungan antara pemimpin (*leader*) dengan yang dipimpin (*follower*) dan bagaimana seorang pemimpin mengarahkan *follower* akan menentukan sejauh mana *follower* mencapai tujuan atau harapan pimpinan (Locander, et al, 2002). Dalam organisasi ada dua pihak yang saling tergantung dan merupakan unsur utama dalam organisasi yaitu pemimpin sebagai atasan, dan pegawai sebagai bawahan Rivai dan Mulyadi (2009). Definisi kepemimpinan juga dipandang sebagai kemampuan dan keterampilan seseorang atau individu yang menduduki jabatan sebagai pimpinan satuan kerja, untuk mempengaruhi perilaku orang lain terutama bawahannya, untuk berfikir dan bertindak sedemikian rupa, sehingga melalui perilaku yang positif tersebut dapat memberikan sumbangsih nyata dalam pencapaian tujuan organisasi (Siagian, 2002). Rivai dan Mulyadi (2009) memaparkan bahwa pemimpin dalam kepemimpinannya perlu memikirkan dan memperlihatkan gaya kepemimpinan yang akan diterapkan kepada pegawainya.

TINJAUAN PUSTAKA

A. 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.

Menurut Robbins (2003:86) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang

secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi.

Menurut Basuki dan Susilowati (2005) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya.

Menurut Mangkunegara (2005:17) lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Nitisemito (1992:183) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik. Menurut Sedarmayanti (2009:31) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/MENKES/SK/II/1998 Tentang : Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja bahwa lingkungan kerja perkantoran meliputi semua ruangan, halaman dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran. Persyaratan kesehatan lingkungan kerja dalam keputusan ini diberlakukan baik terhadap kantor yang berdiri sendiri maupun yang berkelompok.

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman.

Menurut Robbins dan Coulter (1999:93) lingkungan dirumuskan menjadi dua, meliputi lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan Umum merupakan segala sesuatu diluar organisasi yang memiliki potensi untuk

mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan kondisi teknologi yang meliputi Fasilitas alat kerja, Fasilitas perlengkapan kerja, Fasilitas sosial. Sedangkan lingkungan khusus merupakan bagian dari lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (1992) yaitu sebagai berikut: suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, tersedianya fasilitas kerja. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:28) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut: penerangan/cahaya di tempat kerja, sirkulasi udara ditempat kerja, kebisingan di tempat kerja, bau tidak sedap di tempat kerja, keamanan di tempat kerja. Dari dua pendapat berbeda peneliti mengambil indikator yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, tersedianya fasilitas kerja, penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, bau tidak sedap, dan keamanan.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kerekayasaan untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama. Menurut Juran (1993:11) bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Selanjutnya Taguchi (Tjiptono, 2004 : 12) bahwa kualitas adalah kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, *et al.*1995). Selanjutnya kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan (Zeithaml, *et al.* 1985).

Dikemukakan oleh Logothetis (1942) dalam Warella, (1997 : 17) "Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudahan memperbaikinya secara berkesinambungan". Menurut Deming (1950) dalam (Tjiptono, 1995 : 48) menjelaskan "Kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar".

Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan tetapi juga proses, lingkungan dan manusia. Hal tersebut tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994) dalam Tjiptono, (2004 : 51), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.

Berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami (Tjiptono, 2004 : 51). Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa/layanan yang unik yang membedakannya dari barang, yaitu tidak berwujud, tidak terpisah antara produksi dan konsumsi, outputnya tidak terstandar dan tidak dapat disimpan (Kotler, 1997 : 115). Ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen. Seperti yang dikemukakan Kotler (1997 : 116) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan.

C. Kinerja Pegawai

Kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi kontribusi kepada pegawai. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Mathis dan Jackson, 2002: 78).

Pengertian kinerja atau prestasi kerja dibatasi dengan arti kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan (As'ad, 1991: 47). Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2000: 67).

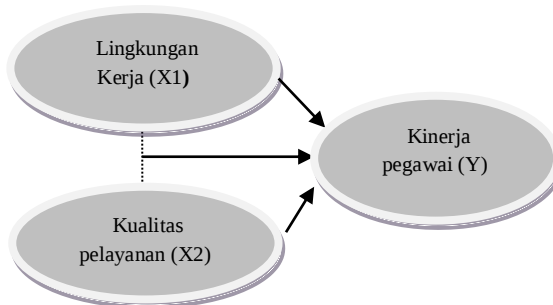
Indikator Kinerja Pegawai

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pegawai, maka harus ada pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja tersebut mencakup indikator-indikator pencapaian kinerja. Menurut Gomes (2003), kinerja dapat diukur berdasarkan : *Quantity of work* (kuantitas kerja), *Quality of work* (kualitas kerja), *Job Knowledge* (pengetahuan pekerjaan), *Creativeness* (kreativitas), *Dependability* (kesadaran), *Initiative* (inisiatif), *Personal Qualities* (kualitas personal).

Menurut Mathis dan Jackson (2002: 81), penilaian kinerja pegawai memiliki dua penggunaan yang umum di dalam organisasi dan keduanya bisa menjadi konflik yang potensial yaitu, penggunaan administrasi dan penggunaan untuk pengembangan.

2.5. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka dapat disusun kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang kedudukannya belum sekuat proposisi atau dalil (Umar, 2000). Sesuai dengan variabel-variabel yang akan diteliti maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1: Lingkungan dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai kelurahan kadia kota kendari
- H2: Lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kinerja pegawai kelurahan kadia kota kendari
- H3 :Kulitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kinerja pegawai kelurahan kadia kota kendari

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji Pengaruh lingkungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegawai pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. Selanjutnya oleh

Riduwan (2009: 118) populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Kelurahan Kadia yang berjumlah 86 orang yang menyebar di berbagai bidang sesuai tabel 3.1 :

Tabel 1. Populasi Penelitian Kantor Kelurahan Kadia

No	Bidang	Populasi
1	Seksi pemerintahan	22
2	Seksi pemberdayaan masyarakat	16
3	Seksi pelayanan umum	20
4	Seksi ketertiban	28
Total		86 Orang

Instrumen penelitian ini menggunakan koesioner untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Instrumen menggunakan pernyataan-pernyataan untuk mengukur variabel bebas maupun variabel terikat dilakukan dengan skala *Likert* skala 1(sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju) (Sugiyono, 2012 :137)

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan statistika inferensial yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS 20.0. Untuk menjawab masalah sekaligus menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan model umum sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e$$

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh yaitu data lingkungan kerja, Kualitas layanan serta kinerja selanjutnya diolah dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Berdasarkan hasil analisis regresi terlampir dimaksud, selanjutnya dibuatkan rekapitulasi sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi

Variabel	Koefisien Regresi (beta)	t- hitung	Probabilitas (sig)
Kualitas layanan (X ₁)	0,360	2,464	0,01
Kualitas layanan (X ₂)	0,428	2,475	0,01
Constanta (a)	1,007		
Korelasi (R)	0,633		
KD determinasi (R square)	0,400		
F hitung	12,347		
Probabilitas simultan	0,000		

Sumber : Data diolah, 2016

PEMBAHASAN

Model pengukuran hubungan kausal antara konstruk atau variabel lingkungan kerja, Kualitas layanan dan kinerja pegawai yang diajukan pada model regresi selanjutnya diinterpretasikan dengan menjelaskan hubungan kausal antara konstruk atau variabel. Desain konstruk yang dibangun dalam studi ini mengacu pada beberapa tujuan utama Kantor Kelurahan Kadia yakni peningkatan kinerja pegawai melalui peningkatan lingkungan kerja dan peningkatan Kualitas layanan masyarakat. Upaya mencapai tujuan perlu adanya penerapan konsep kinerja pegawai yang merupakan kunci dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, maka pembahasan hasil penelitian ini mengkombinasikan teori, hasil-hasil penelitian terdahulu dan fakta empiris yang terjadi pada obyek yang dikaji guna memverifikasi hasil penelitian ini memperkuat atau menolak teori maupun hasil penelitian sebelumnya atau merupakan hasil temuan baru. Pembahasan pada masing-masing variabel baik variabel eksogen maupun variabel endogen dalam penelitian ini mengkombinasikan beberapa hasil analisis data empiris dari pendekatan deskriptif dan analisis regresi agar terjadi proses sintesa demi penyempurnaan hasil penelitian ini. Lebih jelasnya uraian pengaruh antar variabel yang didesain dalam riset ini sebagai berikut:

Hasil pengujian pengaruh simultan lingkungan kerja dan Kualitas layanan terhadap kinerja pegawai. Menemukan bahwa peningkatan lingkungan kerja dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Kelurahan Kadia. Hasil pengujian ini dapat diartikan bahwa adanya kecenderungan perubahan peningkatan lingkungan kerja seperti kenyamanan dalam bekerja, keamanan dan kebersihan, ketersediaan fasilitas, perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan kenyamanan ruangan yang tinggi dan peningkatan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan kondisi lingkungan kerja baik yang didukung oleh peningkatan kualitas layanan akan mampu meningkatkan kinerja pegawai dengan baik.

Terciptanya lingkungan kerja yang baik menyebabkan bertambahnya kualitas dan kuantitas pegawai dalam bekerja, memiliki inisiatif dalam melaksanakan tugasnya, kesadaran diri untuk melakukan tugasnya tanpa harus diperintah, pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukan semakin baik dan kinerja pegawai dalam mengemban tugasnya juga semakin baik.

Hasil penelitian juga menemukan bahwa peningkatan Kualitas layanan yang semakin baik akan berdampak terhadap kinerja pegawai yang semakin baik. Hasil deskripsi variabel komunikasi organisas bahwa dari 5 indikator Kualitas layanan, indikator yang di persepsikan paling baik oleh masyarakat adalah sikap terbuka yang dimiliki oleh pegawai dalam memberi informasi kepada masyarakat. Hal ini dapat dimaknai bahwa kualitas layanan pegawai Kelurahan Kadia sudah baik dalam memberikan informasi baik kepada pimpinan maupun kepada masyarakat yang berurusan. Selain itu masyarakat menganggap bahwa sikap terbuka yang terjadi dalam lingkup kelurahan kadia sudah berjalan dengan efektif yang dibuktikan dengan kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi yang disampaikan kepada para pegawai kelurahan.

Beberapa hal yang masih perlu dilakukan perbaikan yakni ketepatan dalam memberikan layanan dan kemampuan pegawai dalam memberi layanan kepada masyarakat. Hal ini merupakan hal yang paling rendah dinilai oleh masyarakat karena sebagian pegawai dianggap tidak mau bersifat terbuka atas informasi- informasi yang ingini diketahui oleh masyarakat. Selain itu masih seringnya terjadi keterlambatan pengurusan surat – surat karena pejabat penandatanganan berkas tidak berada ditempat dan tidak bisa diwakilkan, terutama Lurah dan Sekretaris Lurah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernanto Berista Nainggolan (2013), mengkonfirmasi hasil penelitiannya bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya Sahat Siregar (2009), juga mengkonfirmasi penelitiannya tentang Pengaruh Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Pegawai Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian asosiatif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah teknik korelasi antar variabel untuk membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Data Hasilnya yaitu terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,721.

Hasil pengujian hipotesis kedua bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Kadia menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dimaknai bahwa semakin baik peningkatan lingkungan kerja seperti kenyamanan dalam bekerja, keamanan dan kebersihan, ketersediaan fasilitas, perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan kenyamanan ruangan yang tinggi maka kinerja pegawai akan meningkat. Hasil pengujian secara

deskriptif menemukan bahwa lingkungan kerja yang dicreminkan melalui fasilitas dan perlengkapan merupakan indikator yang paling baik dipersepsikan oleh masyarakat sehingga pihak Kelurahan Kadia harus mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan fasilitas dan perlengkapan yang ada di Kelurahan Kadia sehingga lingkungan kerja akan semakin Baik. Sedangkan indikator kemananan dan kebersihan merupakan indikator yang paling dipersepsikan rendah. Olehnya itu pihak kelurahan harus memperhatikan khususnya keamanan dan kebersihan sehingga mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai menemukan bahwa semakin baik Kualitas layanan dalam lingkup Kelurahan Kadia, maka kinerja pegawai juga akan semakin baik.

Hasil deskripsi variabel kualitas layanan bahwa dari 5 indikator kualitas layanan, indikator yang di persepsikan paling baik adalah sikap terbuka pegawai kantor kelurahan. Sikap terbuka dalam memberikan informasi dan mengurangi ketidakpastian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sedangkan indikator yang paling rendah adalah indikator ketepatan dalam pelayanan. Hal ini dapat dimaknai bahwa pegawai Kelurahan Kadia masih lamban dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Olehnya itu perlunya dilakukan perbaikan – perbaikan dalam hal ketepatan dalam pelayanan seperti perlu adanya pelimpahan wewenang kepada bawahan jika ada surat – surat yang akan di tandatangan oleh pihak kelurahan, adanya proses kaderisasi terhadap pegawai jika ada kegiatan – kegiatan sosial kemasyarakatan yang bisa mewakili lurah dan sekretaris lurah sehingga seluruh aktifitas dapat berjalan dengan baik.

Hasil penilitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2013), yang menemukan bahwa Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya meskipun kualitas layanan meningkat secara signifikan namun peningkatan kinerja pegawai tidak signifikan. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2015) bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Alasan yang mendasari bahwa ketika kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik, maka masyarakat akan puas dan berdampak terhadap peningkatan kinerja pagawai Kantor Kelurahan Kadia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Lingkungan kerja dan Kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik lingkungan kerja dan Kualitas layanan maka kinerja pegawai Kelurahan Kadia akan semakin baik.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik lingkungan kerja maka kinerja pegawai Kelurahan Kadia akan semakin baik.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik kualitas layanan maka kinerja pegawai Kelurahan Kadia akan semakin baik.

SARAN

Berdasarkan pada hasil dan kesimpulan penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran yang menjadi rekomendasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Pihak Kelurahan Kadia harus lebih memfokuskan perhatian pada faktor lingkungan kerja dan Kualitas layanan karena secara langsung berkontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja pegawai.
2. Perlunya menjaga lingkungan kerja yang baik dengan cara mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan fasilitas dan kesesuaian pengadaan perlengkapan yang dibutuhkan oleh pegawai dan melakukan perbaikan terhadap ruang kerja, keamanan dan kenyamanan agar pegawai Kantor Kelurahan dapat lebih meningkatkan kinerjanya.
3. Perlunya menjaga kualitas pelayanan dengan cara mempertahankan dan meningkatkan sikap terbuka dan perilaku sopan pegawai kantor Kelurahan Kadia dan melakukan perbaikan terhadap ketanggapan menangani keluhan, kecepatan dalam pelayanan dan kemampuan petugas kelurahan.
4. Rendahnya Koefisien Determinasi dalam memprediksi variabel kinerja, maka perlunya dilakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan beberapa variabel yang mampu meningkatkan kinerja pegawai seperti disiplin kerja dan motivasi kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R., Muhammad. (2013). "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Employee Engagement (Studi pada Karyawan PT. Primatexco Indonesia di Batang)".

- Journal of Social and Industrial Psychology. Vol. 2, No. 1, pp. 10 – 18.
- As'ad, Moh. 1991. Psikologi Industri Edisi Revisi. Yogyakarta: Liberty
- Bass, B. M., Avolio, B. J., Jung, D. I., Berson, Y. (2003). *Prediction unit performance by assessing transformational and transactional leadership*. Journal of Applied Psychology, 88(2), 207–218.
- Basuki, dan Susilowati, Indah. 2005 "Dampak Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja, Terhadap Semangat Kerja". Jurnal JRBI. Vol 1 No 1. Hal : 31-47
- Douglas, A.Gray. 1996. Anda Siap Sebagai Wiraswasta. Cetakan Pertama. Jakarta : Arcan
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Andi Offset.
- Juran, Joseph M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. Edisi ketiga. Mc-Graw Hill Book, Inc. New York.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana). Salemba Empat. Jakarta
- Locander, W.B.,F. Hamilton,D. Ladik & J Stuart (2002), *"Developing a Leadership-Rich culture: The Missing link to creating a market-focused organization*, journal of marketing-focused management, Vol.5, pp.149-163
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT.Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. PT, Remaja Rosdakarya
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba empat
- Nitisemito, Alex. 1992. Manajemen dan Sumber Daya Manusia, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Nitisemito, Alex, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Cahyo Adi. 2015. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata DIY*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. *"A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research"*. Journal of Marketing. Vol. 49 (fall).

- Riduwan, 2009. *Metode & teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veitzal., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Mulyadi, Deddy. 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephens P dan Coulter, Mary. 1999. *Manajemen*. Edisi ke-enam. jakarta: PT.Prenhallindo
- Robbins, Stephen. P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen SDM cetakan 1*. Bandung. PT. Refika Aditama
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Srimindarti, Ceacilia. 2004. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatiff Untuk Mengukur Kinerja*. Fokus Ekonomi, Vol 3 No 1.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. CV. Alfabeta Bandung.
- Supriatna, Ade. 2003. "Analisis Sistem Pemasaran Gabah dan Beras (Studi Kasus Petani Padi di Sumatera Utara)". Bogor : Puslitbang Sosek Pertanian.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Zeithaml, A., V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).