

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA INTERNAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
(SUATU STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA TENGGARA)**

**CICILIA NGONGOLOY  
ARIE JUNUS RORONG  
DEYSI LIVI TAMPONGANGOY**

*The work environment and the quality of public services are always described as sectors that have an important role, because the quality of services provided by employees is an important element for the success of an organization and one of the requirements for the government in serving every need of society. The result of frequency analysis of internal work environment variable (X) is in moderate category / good enough, that is 48,9% while public service quality variable (Y) is at 61,7% category of 47 respondent of society and employees. Internal work environment and quality of public service, calculated through SPSS has a relationship of 0.740%, meaning that both variables are strong and significant from the significant (2-tailed) value of 0.00 <0.05. The contribution of internal work environment variable to the quality of public service is 54,7%. It means that the variation of public service quality change is influenced by internal work environment variation and the rest is 54,3% influenced by other factors.*

*This study aims to determine whether there is influence between the internal work environment with the quality of public services. The research hypothesis tested is the extent to which the internal work environment affects the quality of public services in the Department of Population and Civil Registry of Southeast Minahasa Regency. The research method used is the method of observation, interview, questionnaire and documentation.*

*Keywords: Internal Work Environment, Quality of Public Service.*

## **PENDAHULUAN**

Adanya Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas. Sebagai pengganti Undang-Undang pokok kepegawaian sebelumnya diharapkan mampu memperbaiki manajemen pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik karena ASN tidak berorientasi melayani atasannya, melainkan masyarakat. Suatu organisasi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, termasuk birokrasi pemerintahan didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai beberapa tujuan. Dengan demikian, kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila seseorang dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Hasil amatan sementara (pra-survei) di lapangan, masih di temukan adanya beberapa

permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, diantaranya keandalan mengenai kecepatan dalam memberikan layanan sesuai tugas dan kebutuhan masih belum sesuai dengan harapan, ketanggapan dalam proses pembuatan berkas-berkas yang masih kurang, keyakinan pada adanya jaminan terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat masih kurang, empati dalam hal ini pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial masih kurang, berwujud yaitu kualitas pelayanan yang ada masih belum memenuhi harapan dikarenakan masalah pribadi yang kadang kalah terpengaruh dalam urusan pekerjaan sehingga mempengaruhi proses kerja seorang pegawai, serta kurangnya perlengkapan peralatan kerja.

Dalam konteks inilah, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara).

## LANDASAN TEORI

### Konsep tentang Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. (Isyandi, 2004:134).

### Dimensi-Dimensi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2009:46) indikator pengukuran dari lingkungan kerja, yaitu kemampuan bekerja dan hubungan pegawai.

### Konsep Kualitas pelayanan publik

Menurut Mahmudi (2005:229) menyatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Dimensi-Dimensi Kualitas pelayanan publik

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah, (2011:46-47), indikator pengukuran kualitas pelayanan publik yaitu: keadaan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), dan empati (*emphaty*).

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dengan pendekatan yang dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari beberapa pengamatan terhadap variabel lingkungan kerja internal dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu berusaha menjawab bagaimana pengaruh lingkungan kerja internal terhadap kualitas pelayanan publik. Data dihimpun dengan pengamatan seksama, mencakup kuesioner dalam konteks yang mendetail serta wawancara yang mendalam, juga hasil analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian baik dari hasil wawancara dan kuesioner / angket, maka peneliti tentang implikasi dan hasil-hasil penelitian, antara lain sebagai berikut :

Hasil analisis frekuensi variabel lingkungan kerja internal (X) berada pada

kategori sedang / cukup baik yaitu 48,9 %, sedangkan variabel kualitas pelayanan publik (Y) berada pada tingkat kategori 61.7 % dari 47 responden masyarakat maupun pegawai.

Dari tabel *Correlation* menggambarkan hubungan antara lingkungan kerja dan kualitas pelayanan publik. Korelasi pearson digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut. Besar korelasinya adalah 0.740 (korelasi positif) dan signifikan, yang mana tingkat signifikansinya 0.00.

Lingkungan kerja internal dan kualitas pelayanan publik, dihitung melalui SPSS mempunyai hubungan sebesar 0.740 %, artinya kedua variabel cukup kuat dan signifikan dari angka signifikan (2-tailed) sebesar  $0.00 < 0.05$ . Lingkungan kerja internal yang baik, akan menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik pula. Lingkungan kerja dengan sumberdayanya yang terkelola dengan baik akan berdampak pada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja internal terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

Berdasarkan tabel analisa regresi sederhana, terlihat bahwa  $t$  hitung yang diperoleh sebesar 7,377 dengan signifikansi sebesar 0.00 yang  $< 0,05$ . Berarti model dapat dipakai untuk memprediksi variabel lingkungan kerja. Harga  $t$  hitung dibandingkan dengan  $t$  tabel dengan derajat kebebasan (dk) sebesar 2,014 pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, dari tabel ini menyatakan bahwa  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $7,377 > 2,014$ ), artinya lingkungan kerja internal berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara. Jadi dapat disimpulkan bahwa, hubungan antara variabel lingkungan kerja internal (X) terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y) adalah linear dengan persamaan regresi. Dengan demikian,

terdapat hubungan yang berarti antara kedua variabel tersebut.

Dari hasil pengujian tersebut tabel 12 *Coefficients*, dapat diketahui hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh koefisien untuk variabel lingkungan kerja sebesar 4,776 dengan konstanta sebesar 20,918. Dapat dilihat hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh lingkungan kerja internal terhadap kualitas pelayanan publik pada taraf signifikan 1%. Dari hasil analisis regresi linear sederhana dengan persamaan  $\hat{Y} = a + bX$  dari *Correlation product moment* ( $r$ ) sebesar 7,40% dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) 54,7%. Kontribusi variabel lingkungan kerja internal terhadap kualitas pelayanan publik diperoleh 54,7% hal ini bermakna bahwa variasi perubahan kualitas pelayanan publik turut dipengaruhi oleh variasi lingkungan kerja internal dan sisanya sebesar 45,3% yang dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Melalui penelitian ini maka dapat diketahui lingkungan kerja internal merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara. Hal ini dapat diindikasikan besaran kontribusi faktor lingkungan kerja internal terhadap kualitas pelayanan publik, walaupun kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih belum optimal.

Lingkungan kerja pada dasarnya memiliki peranan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan pegawai akan memberikan rasa puas dan mendorong semangat kerja mereka. Karena berawal dari kenyamanan pegawai dalam bekerja, hubungan yang baik dengan rekan kerja, serta tersedianya fasilitas kerja maka dapat meningkatkan semangat kerja. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat hasilnya dalam jangka waktu yang lama, jika lingkungan kerja yang kurang baik maka dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak pula.

Hal ini berkaitan dengan teori lingkungan kerja menurut (Nitisemito, 200:183) dalam (Logahan, 2009:4) yang menyatakan bahwa

lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah diembankan padanya. Lingkungan kerja yang kurang mendapat perhatian akan membawahi dampak negatif dan menurunkan tingkat kinerja, hal ini disebabkan pegawai dalam melaksanakan tugas mengalami gangguan, sehingga kurang semangat dan kurang mencurahkan tenaga dan pikirannya terhadap tugasnya.

Indikator lingkungan kerja dalam penelitian ini adalah kemampuan bekerja dan hubungan pegawai. Kemampuan bekerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu serta mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memberikan dampak positif bagi dinas tersebut. Hubungan rekan kerja yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya lingkungan kerja yang baik maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, sebaliknya apabila lingkungan kerja kurang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik pula.

Mengacu pada keseluruhan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sementara, bahwa baik secara teoritis maupun empiris, hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji kebenarannya sekaligus menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya, sehingga hasil penelitian ini berimplikasi bahwa pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara perlu memperbaiki lingkungan kerja yang ada berdasarkan kebutuhan pegawai dan masyarakat sehingga diharapkan mampu memberikan peluang yang lebih besar kepada pelaksana, khususnya petugas pelayanan agar memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil-hasil penelitian sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Lingkungan kerja internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara sesuai jawaban responden berada pada kategori “sedang” atau cukup mendukung pencapaian kualitas pelayanan publik yaitu 48,9%, sementara kualitas pelayanan publik, menurut responden unsur masyarakat sebagai pengguna layanan mempersepsikan lebih “tinggi” yaitu 61,7%. Karena dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka masyarakat sendiri sebagai penerima pelayanan akan merasa puas.
2. Lingkungan kerja internal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya bahwa apabila lingkungan kerja mendukung proses kerja pegawai maka akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “sejauh mana lingkungan kerja internal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara” dapat teruji kebenarannya secara empiris, sekaligus mejustifikasi teori-teori yang mendasarinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Isyandi, B, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Global*. Pekanbaru, Unri Press.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Logahan. 2009. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pekerja Di PT Nemanac Rendem*. Tarakanita.