

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat

Kabupaten Kepulauan Sangihe)

VIVIYANTI DAHAR

MASJE SILIJA PANGKEY

ALDEN LALOMA

This study moved on to the phenomenon of the location of the study regarding the existence of some of the community users of health services in the Tahuna Barat Puskesmas about the inadequate quality of health services provided by puskesmas officers. Thus, this study aims to determine the extent of the influence of the work environment on service quality in the Tahuna Barat District Health Center, Sangihe Islands District. Using descriptive methods and quantitative approaches, the data collected through the distribution of Research Questionnaires (questionnaires) was analyzed using Frequency Table analysis techniques, while testing research hypotheses used statistical inferencing techniques, such as product moment correlation analysis techniques and simple linear regression. The results of data analysis show that (1) both the working environment (X) and the health service quality variable in the Tahuna Barat Puskesmas are in the moderate to high category. (2) The results of correlation analysis and simple linear regression show that the work environment has a positive and significant effect on the quality of health services with a degree of determination of 38.9%. Thus, the results of this study empirically justify the underlying theories so that the hypothesis The work environment has a significant influence on the quality of services in the Tahuna Barat District Health Center, Sangihe Islands District, it can be accepted empirically very convincingly. Referring to the results of this study, it can be suggested: To improve the quality of service even higher, the management of the Tahuna Barat District Health Center, especially the local government of Sangihe Islands District, needs to conduct technical training for Puskesmas staff and nurses to improve their performance in providing health services people in need

Keyword work : Enviroment, Service Quality, Health Center

PENDAHULUAN

Lingkungan kerja adalah kehidupan social, psikologis dan fisik dalam melakukan aktivitas setiap harinya yang berpengaruh terhadap pekerjaan dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu beruha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi

dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja tersebut.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang baik akan menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat

menurunkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih baik dan tidak mendukung diperolehnya rancangan system kerja yang efisien. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja, baik berbentuk fisik atau non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja fisik yang dimaksud adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Dan lingkungan kerja non fisik yang dimaksud adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun dengan bawahan. Penyediaan pelayanan kesehatan di tingkat pertama adalah pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), puskesmas yang merupakan institusi yang menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (Peningkatan Kesehatan), Preventif (Pencegah), Kuratif (Pengobatan), maupun Rehabilitatif (Pemulihan Kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014). Dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara social dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh

pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Namun dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas di Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe masih kurang memungkinkan/memuaskan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari pelaksanaan kerja yang masih belum maksimal, lambatnya petugas puskesmas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan kurangnya petugas serta dokter yang ada di puskesmas tersebut. Tidak bisa dipungkiri tenaga medis yang ada di puskesmas Kecamatan Tahuna Barat sangat minim sehingga mengakibatkan pelayanan yang ada di puskesmas tersendat-sendat. Permasalahan yang terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas yang berada di Kecamatan Tahuna Barat kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang untuk melakukan pengobatan. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat/pasien yang datang berobat merasa kecewa karena pelayanan yang masih kurang memuaskan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang didapat/diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan

dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat Kecamatan Tahuna Barat, maka untuk menyikapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini kedalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat; Pengaruh Lingkungan Hidup Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). Dengan rumusan masalah; Sejauhmana Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe)?. Dan manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan masukan berbagai pihak, khususnya bagi Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe untuk meningkatkan pemebrian layanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dan diharapkan penelitian ini dapat menambah atau memperkaya pengetahuan penelitian lainnya yang akan melakukan penelitian.

Kajian Teori

Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Gerry J. Jr. Wowor (2016) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan Media Cahaya Pagi. Jenis penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengolahan merupakan data analisis statistik. Dengan demikian dapat diketahui bahwa setiap kali terjadi perubahan Lingkungan Kerja dan Disiplin maka akan mempengaruhi Komitmen Organisasi pada Media Cahaya Pagi.

Penelitian oleh Yoost Youke Lowimbing (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Suatu Studi di Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Dengan

jenis penelitian ialah disain analytic diagnostic dan metode analitik dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado berada pada kategori sedang atau menengah, sementara kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas. Namun terdapat dua dimensi yakni kepuasan masyarakat terhadap dimensi ketanggapan dan dimensi empati yang belum dicapai secara optimal.

Devinisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Wursanto (2009) a. pengawasan yang dilakukan secara kontingen dengan menggunakan system yang ketat. B. suasana kerja yang dapat memberikan dorongan dan semangat kerja. C. perlakuan dengan baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, hubungan berlangsung serasi, informal dan dapat diperlakukan adil.

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk bekerja optimal, Mardina (2005:15). Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, Nitisemito, (1992:25). Lingkungan kerja adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik itu hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, Sedarmayanti,(2013:28). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan

tugas-tugas yang dibebankan, Nitisemito, (2001:183). Menurut Simanjuntak 2003:39 lingkungan kerja dapat diartikan sebagai alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja metode kerjanya sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan menurut Mardinata, 2005:78 lingkungan kerja adalah dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Dari beberapa sevinisi diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam instansi.

Konsep Kualitas Pelayanan

a. Konsep Kualitas

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani masyarakat secara memuaskan, Menurut Triguno 1997:78 pelayanan/penyampaian yang terbaik, melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional dan mampu. Menurut Triguno Kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara bekerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Dari Goets dan Davis (Amin Ibrahim, 2008:22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut suwithi dalam Anwar (2002:84) Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. An menurut Zeithaml, Berry dan Parasurama dalam Pasolong (2008), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut: a. Ketampakan Fisik (Tangibles) adalah ketampakan fisi dari gedung, peralatan, pegawai, an fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers. b. Daya Tanggap (Responsiveness) adalah kerelaan untuk menoling pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap. c. Keadaan (Reliability) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. d. Jaminan (Aurance) adlah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. e. Empati (Empaty) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan

pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 1996).

Metode Penelitian

Jenis pendekatan penelitian ini yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif, dengan maksud untuk mencari pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Definisi Konsep dan Operasional

a. Definisi Konsep

Konsep merupakan ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klasifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata (Soedjadi 2000:14)

1. Variabel Independen (bebas) dalam penelitian ini adalah Lingkungan Kerja (X). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di alam melaksanakan aktivitasnya (Basuki dan Susilowati 2005:40).
2. Variabel Dependen (Terikat) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y). Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Mauludin 2010:67)

b. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk mempermudah operasional kerangka teori yang telah diajukan sebelumnya. Menurut Masri Singarimbun. Definisi operasional adalah unsur-unsur peneliti yang memberitahukan bagaimana cara mengukur satu variabel sehingga dengan pengukuran ini dapat

diketahui indikator-indikator apa saja yang menjadi pendukung untuk dianalisa dari variabel-variabel tersebut.

1. Variabel lingkungan kerja (X) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito 2001:183).
2. Variabel Kualitas Pelayanan (Y) kualitas yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms, dalam Tjiptono 2012:157).

Dalam penelitian ini adapun pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di puskesmas adalah sebagai berikut: a. Variabel Lingkungan Kerja (X) indikatornya menurut (Wursanto dalam Dharmawan 2011:47). b. Variabel Kualitas Pelayanan (Y) indikatornya menurut (Fitzsimons bersaudara dalam Sulastiyono 2011:35-36).

Variabel Lingkungan Kerja (X): 1. Suasana Kerja. Suasana kerja seperti kekeluargaan ditempat kerja. 2. Perlakuan. Perlakuan yang baik seperti perlakuan yang baik dan adil snatar sesama rekan kerja dan atasan. 3. Rasa Aman. Rasa Aman mendapatkan perlindungan dari anacam kecelakaan menggunakan fasilitas instansi. 4. Hubungan yang harmonis. Hubungan yang harmonis seperti komunikasi anatar sesama rekan kerja dan atasan.

Variabel Kualitas Pelayanan (Y): 1. Reliabilitas (Reliability) kemampuan untuk memberian secara cepat te[at dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu. 2. Responsives (Responsiveness)

kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. 3. Kepastian/Jaminan (Assurance) pengetahuan dan kesopanan-santunan serta kepercayaan diri pada pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri kompeten untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu. 4. Empati (Empaty) memerlukan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu. 5. Nyata (Tangibles) sesuatu yang nampak nyata atau yang nyata yaitu; penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik esimpulannya (Siginyono 2010:117). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada pada wilayah kerja Puskesmas Tahuna Barat yang pernah berobat kepuskesmas sebanyak 200 pasien perbulan, dalam artian selama setahun sekitar \pm 2000 pasien.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2014:116). Pengembalian sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling kuota. Sampling kuota yaitu suatu teknik penentuan

sampel berdasarkan atas kuota atau penjabatan (Pasolong 2013:108). Menurut Kenneth D. Beilley dalam Pasolong 2012:112) memberikan rujukan bahwa jumlah minimal 30 responden, jika penelitian ingin menggunakan perhitungan statistic, dan sampel dalam penelitian ini adalah 30.

Hasil dan Pembahasan

A. Kuesioner

Dibawah ini adalah pemaparan hasil-hasil penelitian data primer yang sudah diperoleh dari lapangan. Data primer yang diperoleh dari kuesioner ini didistribusikan sebanyak 30 Kepala Keluarga di Kecamatan Tahuna Barat yang termasuk teknis wawancara kepada masyarakat.

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin yang diperoleh dari responden terdiri dari laki-laki dan perempuan

Tabel Menurut Jenis Kelamin dari Responden Laki-laki dan Perempuan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	7	25
2	Perempuan	23	75
Jumlah		30	100

Sumber : data yang dikelola dari angket dan spss 25

Menurut data diatas diketahui bahwa laki-laki berjumlah 7 orang (25%), perempuan berjumlah 23 orang (75%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe adalah perempuan.

1. Usia

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	25 -30	8	25

2	31 – 40	12	40
3	41 – 50	4	12,5
4	51 – 70	6	22,5
Jumlah		30	100

Sumber : data yang dikelola dari angket dan spss 25

Menurut Tabel diatas ada kelompok usia 25 – 30 tahun 8 orang (25%), kelompok usia 31 – 40 tahun 12 orang (40%), kelompok usia 41 – 50 tahun 4 orang (12,5%) dan kelompok usia 51 – 70 tahun 6 orang (22,5%).

1. Tingkat Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	4	12,5
2	SMP	3	10
3	SMA/SMK	2	6,7
4	Diploma	12	40
5	Sarjana	9	30,8
Jumlah		30	100

Sumber : data yang dikelola dari angket dan spss 25

Menurut Tabel diatas dapat diketahui Tingkat Pendidikan mayoritas respondennya adalah tamat SD sebanyak 4 orang (12,5%), kemudian diikuti jumlah responden yang tamat SMP sebanyak 3 orang (10%), jumlah responden selanjutnya adalah yang tamat SMA/SMK sebanyak 2 orang (7%) dan yang tamat Diploma sebanyak 12 orang (40%) dan yang sampai kelar sarjana (S1) sebanyak 9 orang (30,5%).

Deskripsi Data Variabel Penelitian

Variabel penelitian berisikan dua variabel yang diteliti yaitu fpengaruh variabel lingkungan kerja (X) terhadap kualitas kualitas pelayanan kesehatan (Y) di puskesmas kecamatan tahuna barat kabupaten kepulauan sangihe.

Pengaruh Variabel Lingkungan Kerja (X)

Data variabel lingkungan kerja (X) setelah dikumpulkan melalui Daftar pertanyaan, kemudian hasil jawaban dari

responden ditabulasi dan dianalisis serta disajikan dengan tabel 4 dibawah ini :

Tabel 4
Distribusi Jawaban Responden Tentang Kondisi Lingkungan Kerja

No	Pilih Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	S.Baik	12	40
2	Baik	6	20
3	C.Baik	7	23,3
4	T.Baik	3	10
5	S.T.B	2	6,7
Jumlah		30	100

Sumber : data yang dikelola dari angket dan spss 25

Dari Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa ada 12 responden (40%), menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas “sangat baik” atau sangat kondusif, 6 responden (20%) menyatakan baik atau kondusif, 7 responden (23,3%) menyatakan cukup baik, 3 responden (10%) menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja “tidak baik”, dan hanya 2 responden (6,7%) menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja di Puskesmas “sangat tidak baik”.

1. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 5

Distribusi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Pilih Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	S.Baik	14	46,67
2	Baik	4	13,33
3	C.Baik	6	20,00
4	T.Baik	4	13,33
5	Sangat Tidak Baik	2	6,67
Jumlah		30	100

Sumber : data yang dikelola dari angket dan spss 25

Dari Tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa ada 12 responden (40%), menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berada pada kategori “sangat baik” atau sangat tinggi, 6 responden (20%) menyatakan kualitas

pelayanan kesehatan terkategori “baik” atau berkualitas, 7 responden (23,3%) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan “cukup baik” atau cukup berkualitas, 3 responden (10%) menyatakan “tidak baik atau buruk, dan sisanya hanya 2 responden (6,7%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di puskesmas tersebut terkategori “sangat tidak baik” atau sangat buruk.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

A. Uji Validitas

Berdasarkan hasil olahan data, berikut adalah hasil validitas Variabel (X) Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Variabel (Y).

Tabel 6

Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X)

Indicator	Nilai r-hitung	Nilai rtabel	Keputusan
Lingkungan Kerja (X)	0.892	0.3061	Valid
	0.920	0.3061	Valid
	0.823	0.3061	Valid
	0.669	0.3061	Valid

Sumber : data yang dikelola dari angket dan spss 25 (tahun)

Tabel 7

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Indicator	Nilai r-hitung	Nilai rtabel	Keputusan
Kualitas Pelayanan (Y)	0.593	0.3061	Valid
	0.704	0.3061	Valid
	0.681	0.3061	Valid
	0.695	0.3061	Valid
	0.600	0.3061	Valid

Sumber : data yang dikelola dari angket dan spss 25 (tahun)

Pengujian validitas pada tabel diatas menggunakan SPSS 25, dengan korelasi atau menghubungkan masing-masing skor dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Nilai rtabel dapat dilihat pada tabel r statistic atau yang disebut dengan N=30 pada level if

signifikan 5% dan Nilai rtabel sebesar 0.3061.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rhitung lebih besar nilai rtabel artinya semua item angket tersebut dinyatakan valid sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

B. Uji Reliabilitas

Berdasarkan oalahan data, berikut adalah hasil dari uji reabilitas Variabel Lingkungan Kerja (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r-tabel 5% (30)	Status
Lingkungan Kerja (X)	0.805	0.3061	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.765	0.3061	Reliabel

Sumber : data yang dikelola dari data angket dan spss

C. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji adalah “Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe”, dengan notasi statistik :

$H_0 : \beta_i = 0$; Lingkungan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe;

$H_a : \beta_i \neq 0$; Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe;

Uji-t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel Lingkungan kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe,

Untuk penarikan kesimpulan, dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan kriteria penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :

- H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
- H_a ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS for window versi 20, diperoleh hasil uji-t sebagaimana dapat disajikan melalui Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji t (Uji Hipotesis) Coefficients^a

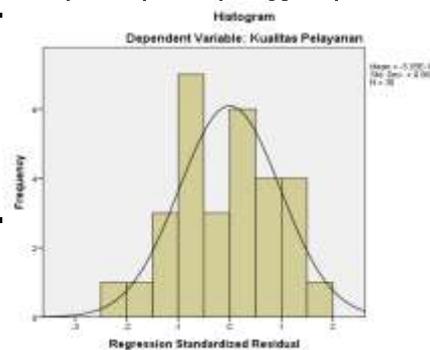
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	6.332	2.310	
Lingkungan Kerja	.730	.173	

a. Dependent Variable: Volume Penjualan
 Persamaan garis regresi linear sederhana untuk metode kuadrat terkecil (least squares method) yang didapat ialah $\hat{Y} = 6,332+0,730X$.
 Persamaan regresi ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. \hat{Y} = Kualitas pelayanan yang diduga;
 X = Lingkungan Kerja;
- b. Nilai konstanta a sebesar 6,332. Hal ini bermakna bahwa apabila kondisi lingkungan kerja tidak berubah (konstan), maka besarnya nilai kualitas pelayanan (Y) hanya sebesar 6,332.
- c. Nilai koefisien b = +0,730, yang berarti apabila kondisi lingkungan kerja (X) dinaikkan sebesar 1 skala per unit, maka pengaruhnya atas kualitas pelayanan kesehatan akan naik sebesar 73 %.

Dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan atau $df = n-2$ ($30 - 2 = 28$), dapat diperoleh nilai t_{tabel} dari tabel distribusi-t sebesar 4,219. Berdasarkan data hasil olahan SPSS di

atas, maka diperoleh penjelasan bahwa Variabel lingkungan kerja (X) mendapatkan statistik uji $t = 4,219$ dengan nilai signifikansi 0,000. Koefisien hasil uji t lingkungan kerja (X) menunjukkan tingkat signifikansi 0,000 di mana nilai ini jauh lebih besar dibandingkan dengan 0,05 (<5%). Untuk t_{hitung} yang dihasilkan adalah sebesar 4,219 sedangkan t_{tabel} 2,021. Karena nilai t_{hitung} jauh lebih besar dari t_{tabel} ($4,219 > 2,021$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa Variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Histogram Untuk Uji-t ($t_{hitung} = -5,810$)

Deskripsi hasil uji-t sebagaimana teramati pada Gambar 5 di atas menunjukkan bahwa harga t_{hitung} sebesar 4,219 berada jauh diluar daerah penerimaan H_0 (pihak kiri) bila dikonsultasikan dengan harga t_{tabel} pada taraf uji 5 % dengan $dk = 28$ diperoleh sebesar 2,021 ($-2,021 < 4,219 > 2,021$). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a yang menyatakan bahwa “Lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe”.

Adapun besarnya pengaruh lingkungan kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dapat diperoleh melalui perhitungan determinasi sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Koefisien Determinasi (R^2)
(Model Summary^b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.623 ^a	.389	.367	3.907	1.775

Hasil analisis data pada Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,389. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variasi dari variabel independen yang digunakan, yaitu Lingkungan Kerja (X) sebesar 38,9 %, sedangkan sisanya sebesar 61,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi “Lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe”, dapat diterima keberlakuannya secara empiric dengan sangat meyakinkan.

Dengan terujinya hipotesis tersebut, maka hasil-hasil penelitian secara empirik dapat menjustifikasi teori-teori tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan, khususnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Kaitannya dengan teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya tentang hubungan atau pengaruh factor Lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan, maka perlu dikemukakan pendapat berberapa ahli, antara lain :

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.

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

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.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana yang telah diuraikan dan dibahas diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana yang telah diuraikan dan dibahas diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis tabel frekuensi menunjukkan bahwa baik kondisi lingkungan kerja (X) maupun variabel kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tahuna Barat berada pada kategori “sedang” ke “tinggi”.
2. Hasil analisis korelasi maupun regresi linear sederhana menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan derajat determinasi sebesar 38,9%.
3. Dengan demikian, hasil penelitian ini secara empiric telah membenarkan teori-teori yang mendasarinya sehingga hipotesis ““Lingkungan kerja mempunyai

pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe”, dapat diterima keberlakuannya secara empiric dengan sangat meyakinkan.

Saran

Menurut hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran, antara lain, sebagai berikut :

- 1) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi lagi, maka pihak manajemen Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat, terutama pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe perlu melakukan pelatihan teknis bagi pegawai dan perawat Puskesmas agar dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan.
- 2) Bagi pihak-pihak sksdemisi, perlu mencermati factor-faktor lainyang turut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan apabila hendak melakukan penelitian ilmiah.

Daftar Isi

- Agus Anwar, A.P.2002. Psikolog Pelayanan. Bandung : Alfabeth Azheri.
- Kowimbin Yoost Youke. Tulusan Femmy M. G. Kiyai Burhanuddin. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Suatu Studi di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik. Jilid 3 Terbitan 046.
- Mardina, 2005. Manajemen Produksi. Penerbit badan IPWI, Jakarta.
- Mauludin Hanif 2010. Marketing Researc : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Refika Aditama.

Sulastiyono. A. 2011. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi : Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung : CV Alfabeth.

Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : Cv. Alfabeth.

Wowor Gerry J. Jr. Lengkong Florence D. J. Londa Very Y. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan Media Cahaya Pagi. Jurnal Administrasi Publik. Vol 3 No. 038 2016.

Wursanto. 2009. Dasar-dasar Ilmu Organisasi. Yogyakarta: Andi.

Wursanto. 2011. Dasar-dasar Manajemen Personalialia. Jakarta: Dian Pustaka.

UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).