

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KOTA PADANG

Irdiyanti

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
irdiyanti96@gmail.com

Syamsir

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
syamsirsaili@yahoo.com

ABSTRACT

This research aimed to determine the influence of work environment on service quality at Labor and Industry Agency of Padang City. This was an associative study with a causal relationship variable. The population of this study was all of people who received services at Labor and Industry Agency of Padang City on July 2018. Sample of this research consisted 265 respondents, determined through the table of Isaac and Michael with a level of 10% error. Data in this research were collected through questionnaires and analyzed with Multiple Linear Regression Analysis by SPSS version 22.0 software. The results of this research showed that there was a significant influence of physical work environment (X1) on service quality (Y) with a contribution amounted to 22.3%. Then, there was also a significant influence of non-physical work environment (X2) on service quality (Y) with a contribution amounted to 8.9%. Furthermore, there was also co-significant influence on the physical work environment (X1) and the non-physical work environment (X2) simultaneously on service quality (Y) with a contribution as many as 25.8%.

Keywords: *work environment, service quality, public sector*

How to Cite: Irdiyanti dan Syamsir, dan Jumiaty. 2018. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang*. 2(2): pp. 99-113.
DOI: <https://doi.org/10.24036/jess/vol2-iss2>

Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Organisasi sektor publik wajib memberikan pelayanan prima dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi aparatur pelayan sesuai dengan standar pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, organisasi publik juga harus memberikan pelayanan berkualitas dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati tersebut tercermin melalui kesungguhan aparatur untuk melayani dengan emosi, watak, keyakinan nilai,

sudut pandang, dan perasaan serta menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Namun layanan sepenuh hati dan memuaskan masyarakat dalam konteks pelayanan publik pada berbagai instansi publik di Indonesia saat ini belum bisa diwujudkan secara efektif.

Sehubungan dengan hal ini, menurut Syamsir dan Muhamad Ali Embi (2011), belum efektif dan efisiennya pelayanan serta sumber daya manusia yang kurang memadai menyebabkan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Di sisi lain, menurut Syamsir (2009), kurang berkualitaskannya pelayanan publik ini antara lain diduga ada hubungannya dengan persoalan motivasi yang dimiliki oleh pegawai atau PNS pada saat mereka direkrut menjadi pegawai publik. Sedangkan menurut Dasman Lanin dan Syamsir (2012 dan 2012) pelayanan publik pada berbagai sektor publik di Indonesia masih sering diwarnai oleh berbagai disorientasi dan merupakan bahagian dari warisan masa lalu. Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun hal itu kelihatannya belum mampu mengatasi berbagai masalah disorientasi dalam pelayanan publik.

Pada dasarnya untuk mewujudkan pelayanan publik yang kualitas dan baik, setiap organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan berbagai faktor yang mungkin akan mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut pasti saling mempengaruhi satu sama lain. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan baik tersebut, maka salah satu faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah faktor lingkungan kerja, baik lingkungan yang bersifat fisik maupun non fisik.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mampu mempengaruhi dan menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi suatu instansi. Keadaan lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman tentunya akan dapat mendukung atau memotivasi para karyawan untuk bekerja dengan baik yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan efisiensi kerja dan dapat dijadikan sebagai alat untuk menuju pencapaian tujuan instansi. Selain itu, lingkungan kerja juga merupakan salah satu hal yang sensitif di dalam dunia kerja sebab ia dapat membuat para pegawai merasa puas dalam bekerja sehingga akan berdampak pada peningkatan kualitas pekerjaan mereka.

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap publik yaitu di bidang ketenagakerjaan dan perindustrian. Pelayanan tersebut diantaranya adalah pembuatan kartu pencari kerja (AK1) dan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI). Kelompok fungsionalnya terdiri dari tiga bidang yaitu, bidang penempatan, pelatihan, dan produktivitas; bidang hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja; serta bidang perindustrian yang masing-masing bagian dipimpin oleh seorang kepala bidang (Kabid) serta memiliki lima puluh tenaga kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Salah satu tujuan rencana strategis Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang yaitu mewujudkan profesionalisme dan peningkatan kinerja aparatur untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan rencana strategis yang telah ditetapkan tersebut maka pegawainya dituntut memberikan pelayanan yang secara kualitas maupun kuantitasnya baik terhadap masyarakat.

Namun berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang selama magang mulai dari tanggal 3 Juli 2017 sampai dengan tanggal 25 Agustus 2017, beberapa orang masyarakat yang sedang melakukan pengurusan AK1 mengeluhkan tentang pelayanan di sana karena pembuatan kartu belum secara elektronik. Padahal alat perekam untuk pembuatan kartu AK1 secara elektronik tersebut sudah ada namun tidak dapat dipakai karena rusak. Kartu AK1 yang diberikan sebagai salah satu persyaratan pencari kerja hanya berupa blanko biasa yang berisi data diri pencari kerja bersangkutan yang diisi secara manual menggunakan pena serta foto 3x4 yang ditempel dan kemudian diperbanyak/difotokopi sendiri oleh penerima kartu. Selanjutnya kartu tersebut dilegalisir oleh pihak Disnakerin (Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian) Kota Padang.

Selain itu, para calon pencari tenaga kerja terkadang harus meng-*entry* sendiri identitas dirinya menggunakan komputer yang disediakan petugas akibat pegawai yang sering menghilang dengan alasan ke lapangan atau ada urusan lain ketika jam kantor. Jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu untuk pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja juga belum memadai sehingga jika masyarakat yang mengajukan permohonan sedang banyak maka sebagian harus menunggu di luar ruang tunggu. Biasanya mereka duduk di kantin kantor atau duduk di depan ruang pelayanan dengan menggunakan kursi seadanya yang biasanya dipakai pegawai laki-laki untuk nongkrong saat istirahat kerja.

Selanjutnya, lingkungan kerja di Disnakerin Kota Padang yang menyangkut segi fisik juga kurang baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator diantaranya yaitu pendingin ruangan (AC) hanya terdapat di ruangan tertentu saja seperti di ruang kepala dinas dan ruangan sekretaris serta ruang mediasi. Sedangkan di ruang kerja maupun ruang pelayanan jumlahnya masih kurang atau hanya menggunakan kipas angin biasa. Ventilasi udara juga kurang baik karena ditutup dengan jaring halus supaya serangga tidak masuk, dan tidak terdapat tanaman hias di dalam ruang kantor sehingga ruangan kurang menarik dipandang mata. Disnakerin Kota Padang juga tidak mempunyai mesin fotokopi sendiri. Yang ada hanya mesin fotokopi milik koperasi sehingga jika pegawai ingin memperbanyak dokumen maka mereka harus membayar/dimasukkan ke utang kantor per bidang kerja yang secara otomatis menambah beban pengeluaran kantor setiap bulannya.

Permasalahan selanjutnya yaitu ruang gerak pegawai terbatas karena ruang kerja yang sempit sehingga meja kerja harus disusun sangat berdekatan. Alat pemadam api ringan (APAR) di dalam ruang kantor juga sangat minim, dan tidak adanya SATPAM/Security di area kantor sehingga beberapa kali helm milik masyarakat yang sedang mengurus Kartu Pencari Kerja (AK1) maupun yang datang untuk agenda mediasi PPHI hilang di area parkir. Kemudian dalam hal kebersihan juga bermasalah, seperti tidak adanya *office boy* atau petugas yang secara khusus membersihkan kantor setiap paginya membuat meja tempat kerja pegawai seringkali berdebu akibat tidak dibersihkan. Orang yang diberi kepercayaan untuk mengurus kantor sekaligus membersihkannya setiap pagi adalah suami dari salah satu pegawai Disnakerin namun ia juga berjualan di kantin kantor tersebut sehingga tidak semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik olehnya.

Lingkungan kerja yang menyangkut segi psikis (non fisik) juga kurang baik. Hal ini terlihat dari hubungan yang kurang harmonis antar pegawai bidang yang satu dengan bidang yang lainnya. Ketika ada acara tertentu seperti *Open House* di rumah salah satu pegawai, beberapa pegawai lainnya memilih untuk tidak hadir dengan alasan memiliki permasalahan secara pribadi dengan orang bersangkutan maupun memiliki urusan lain. Tidak harmonisnya hubungan antar pegawai tersebut menyebabkan kerjasama antar pegawai kurang terjalin dengan baik, sehingga penyelesaian suatu pekerjaan membutuhkan waktu yang lebih lama. Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang dengan rumusan masalah yaitu:

- 1) Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?
- 2) Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?
- 3) Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?

Tinjauan Kepustakaan

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Hardiyansyah, 2011) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari sesuatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sementara itu, Groetsh dan Davis (dalam Tjiptono 1995) juga mengemukakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya, Sampara (1999) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas bila ia dapat menyediakan atau memberikan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pelanggan. Sedangkan Sinambela, dkk (2006) mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan para pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Pengertian kualitas pelayanan di atas menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil penilaian yang dilakukan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, pelayanan akan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan

masyarakat. Bila kualitas pelayanan dapat dikelola oleh penyedia layanan dengan baik, maka kualitas akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan. Sementara menurut Syamsir (2016) “*service quality is often and generally defined as a comparison of expectations about a service with performance. Service quality can also be simply defined as an achievement in customer service*”. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen adalah besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011) ada beberapa aktor yang akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu: 1) Motivasi kerja aparat; 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat; 3) Perilaku aparatur; 4) Kinerja birokrasi; 5) Lingkungan kerja; 6) Kemampuan aparat; 7) Pengalaman pegawai; 8) Tanggungjawab pegawai; 9) Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi; 10) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan 11) Perencanaan fasilitas kantor dan koordinasi. Sementara itu Warsito Utomo (1997) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut antara lain yaitu:

- 1) *Struktur Organisasi*; Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, begitu juga pada organisasi yang melaksanakan pelayanan. Struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila komponen-komponen struktur organisasi disusun dengan baik, maka pelayanan yang dilaksanakan akan berjalan dengan baik pula. Dalam pemilihan struktur organisasi juga perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut: a) Tingkat pembagian tugas pokok, fungsi dan wewenang; b) Kejelasan pembagian tugas; dan c) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
- 2) *Kemampuan Aparat*; Seorang aparat pelaksana pelayanan diharapkan atau dituntut untuk memiliki kemampuan baik kemampuan dalam bentuk pengetahuan, maupun keterampilan dan sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan supaya mereka bisa melaksanakan pelayanan yang baik. Artinya, supaya pelayanan dapat disampaikan dengan baik, maka diperlukan kemampuan aparat pelayanan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut: a) Tingkat pendidikan aparat, mencerminkan kesesuaian daya analisisnya dengan masalah pelayanan yang dihadapi; b) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal; c) Kemampuan melakukan kerja sama; d) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi; e) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; f) Kecepatan dalam melaksanakan tugas; g) Tingkat

kreativitas mencari tata kerja yang terbaik; h) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan; dan i) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

- 3) *Sistem Pelayanan*; Dalam menerapkan sistem pelayanan perlu diperhatikan beberapa hal, antara lain: apakah ada pedoman pelayanan, apakah syarat pelayanannya jelas, apakah adat ketentuan batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu, saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Selain itu, ada pula beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam sistem pelayanan, yaitu: a) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (lokasi dan tempat pelayanan); b) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; dan c) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Lingkungan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan

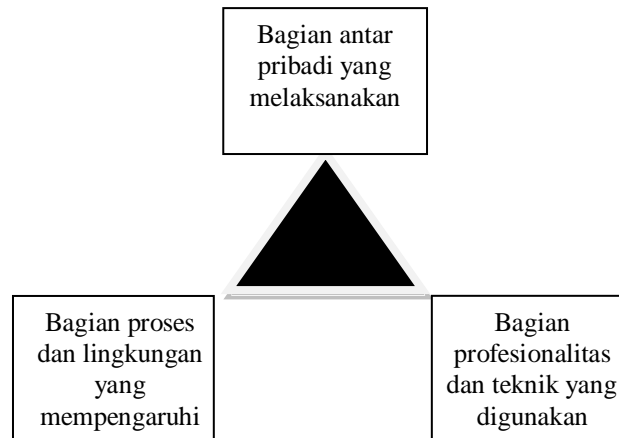
Menurut Nitisemito (2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya, seperti kebersihan, musik, dan lain-lain. Sementara Sedarmayanti (2011) memberikan definisi tentang lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi dan lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik secara perorangan maupun sebagai kelompok.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya pada saat bekerja. Kondisi lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada pegawai maka akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan pun meningkat.

Sementara itu, menurut Gesperz (dalam Hardiyansyah, 2011), ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, antara lain yaitu: a) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung; b) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi; dan c) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya. Senada dengan pendapat tersebut, Tjiptono (1995) juga mengemukakan beberapa ciri yang ikut berperan dalam menentukan kualitas pelayanan publik, antara lain adalah berkaitan dengan: a) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; dan b) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Pendapat lain tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Warsito Utomo (1997). Menurutnya terdapat tiga ketentuan

pokok yang dapat digunakan sebagai indikator dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, sebagaimana tergambar dalam gambar 1.



Gambar 1. Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan (*Sumber: Warsito Utomo, 1997*)

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa lingkungan dan juga proses pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kualitas suatu pelayanan.

Selanjutnya, terdapat beberapa kajian yang dilakukan oleh beberapa peneliti tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan temuan yang berbeda-beda, namun sebagian besar di antaranya menunjukkan adanya pengaruh positif dari lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Berikut ini peneliti kemukakan beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini:

- 1) Nurmasitha (2013) dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Namun kompetensi pegawai mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
- 2) Indriani, dkk (2014) dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Merpati di Pontianak. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan serta terdapat pengaruh secara simultan antara motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan.
- 3) Aminanda (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Telkom Divisi Akses Kedaton Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pengaruh positif baik secara parsial maupun bersama-sama antara lingkungan kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh yang terbesar dari

variabel lingkungan kerja adalah dimensi penerangan/cahaya ditempat kerja sedangkan pengaruh terkecilnya terhadap kualitas pelayanan adalah dimensi sirkulasi udara di tempat kerja.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disnakerin Kota Padang pada bulan Juli 2018. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 265 orang masyarakat (pelanggan) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan Tabel penentuan jumlah sampel Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 10%.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian itu yaitu dengan cara menyebarkan angket atau kuisioner. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan skala Likert yang disusun dalaam bentuk pernyataan yang terdiri dari 4 opsi jawaban, yang dimulai dari pernyataan *sangat setuju* (dengan skor 4) sampai pada *tidak setuju* (dengan skor 1). Adapun pengolahan data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Temuan Penelitian

1) Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan

Sebagaimana dikemukakan pada bagian pendahuluan, penelitian ini bertujuan menjawab beberapa pertanyaan atau rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah pertama yaitu: Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang? Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka dapat dilihat melalui hasil analisis data temuan penelitian pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Pengaruh Variabel X₁ terhadap Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.475a	.226	.223	7.035

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Fisik (X₁)

Sumber :Hasil Pengolahan Data Penelitian 2018

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, lingkungan kerja fisik (X₁) memiliki pengaruh sebesar 22,3% dan nilaikorelasi/hubungan sebesar 0,475 terhadap kualitas pelayanan (Y).

Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan menggunakan uji t, dengan ketentuan jika nilai probabilitas Sig. < Sig. α (0,05) atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel X_1 terhadap variabel Y. Hipotesis yang diajukan yaitu “terdapat pengaruh signifikan variabel lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang”. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis X_1 terhadap Y

Model	Coefficients ^a		Beta	T	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
1 (Constant)	58.609	4.062		14.429	.000
Lingkungan Kerja Fisik (X_1)	.387	.050	.427	7.807	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2018

Hasil:

X_1 terhadap Y
 $t_{hitung} = 7,807$
 Sig. (p) = 0,000
 $t_{tabel} (dk = n-k-1 = 265-2-1 = 262) = 1,960$

Berdasarkan hasil uji di atas, didapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,807 > 1,960$) dan nilai probabilitas Sig. < Sig. α ($0,000 < 0,05$) atau $1\% < 5\%$ maka H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik (X_1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian dapat diartikan jika lingkungan kerja fisik tinggi maka kualitas pelayanan juga tinggi, dan sebaliknya jika kualitas lingkungan kerja fisik rendah maka kualitas pelayanan juga rendah.

2) Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan

Rumusan masalah kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang? Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka dapat dilihat melalui hasil analisis data temuan penelitian pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Pengaruh Variabel X₂ terhadap Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.304a	.092	.089	7.7.169

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non Fisik (X₂)

Sumber :Hasil Pengolahan Data Penelitian 2018

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat pula dilihat bahwa pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, lingkungan kerja non fisik (X₂) memiliki pengaruh sebesar 8,9% dan nilaikorelasi/hubungan sebesar 0,304 terhadap kualitas pelayanan (Y).

Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dengan ketentuan, jika nilai probabilitas Sig. < Sig α (0,05) atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ha diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel X₂ terhadap variabel Y. Hipotesis yang diajukan yaitu “terdapat pengaruh signifikan variabel lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang”.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis X₂ terhadap Y

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	58.609	4.062		14.429	.000
Lingkungan Kerja Fisik (X ₂)	.704	.193	.200	3.655	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber :Hasil Pengolahan Data Penelitian 2018

Hasil:

X₂ terhadap Y

$t_{hitung} = 3,655$

Sig. (p) = 0,000

$t_{tabel} (dk = n-k-1 = 265-2-1 = 262) = 1,960$

Berdasarkan hasil uji di atas didapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,655 > 1,960) dan nilai probabilitas Sig. < Sig α (0,000 < 0,05) atau 1% < 5% maka Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja non fisik (X₂) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian dapat diartikan jika lingkungan kerja non fisik tinggi maka kualitas pelayanan juga tinggi, dan

sebaliknya jika lingkungan kerja non fisik rendah maka kualitas pelayanan juga rendah.

3) Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan

Rumusan masalah ketiga yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara serempak (simultan) terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang? Untuk menjawab pertanyaan tersebut dapat dilihat hasil analisis data temuan penelitian ini pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 terhadap Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.513 ^a	.264	.258	6.875

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non Fisik (X2), Lingkungan Kerja Fisik (X1)

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2018

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, pengaruh lingkungan kerja fisik (X_1) dan lingkungan kerja non fisik (X_2) seara simultan (serempak) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 25,8%. Sementara 74,2% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya guna menguji hipotesis yang diajukan, maka dilakukan Uji F dengan ketentuan, jika nilai probabilitas Sig. < Sig α (0,05) atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel X_1 dan Variabel X_2 secara bersama-sama terhadap variabel Y. Hipotesis yang diajukan yaitu “terdapat pengaruh signifikan variabel lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang”. Uji F dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan hasilnya adalah seperti terlihat dalam Tabel 6:

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis X_1 dan X_2 terhadap Y

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4431.692	2	2215.846	46.880	.000 ^a
	Residual	12383.765	262	47.266		
	Total	16815.457	264			

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non Fisik (X2), Lingkungan Kerja Fisik (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2018

Hasil:

$$F_{hitung} = 46,880$$

$$\text{Sig. } (p) = 0,000$$

$$F_{tabel} (dk1 = 2, dk2 = n-k-1 = 265-2-1 = 262) = 3,04$$

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, didapat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46,880 > 3,04$) dan nilai probabilitas $\text{Sig.} < \text{Sig. } \alpha$ ($0,000 < 0,05$) atau $1\% < 5\%$. Dengan demikian maka H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik (X_1) dan variabel lingkungan kerja non fisik (X_2) secara bersama-sama terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Oleh karena itu, dapat diartikan jika lingkungan kerja fisik dan non fisik tinggi kualitasnya maka kualitas pelayanan juga tinggi, dan sebaliknya jika lingkungan kerja fisik dan non fisik rendah kualitasnya maka kualitas pelayanan juga akan rendah.

Pembahasan

Hasil pengujian yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Lingkungan kerja fisik (X_1) memiliki kontribusi sebesar 22,3% terhadap kualitas pelayanan (Y). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara teoritik lingkungan kerja fisik pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, hasil pengujian dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja non fisik (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Lingkungan kerja non fisik (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan kontribusi sebesar 8,9%; sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara teoritik lingkungan kerja non fisik pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membuktikan teori yang dikemukakan oleh Gesperz (dalam Hardiyansyah, 2011) yang menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan antara lain yaitu: (a) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung; (b) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi; dan (c) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya. Selanjutnya hasil penelitian ini juga membuktikan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (1995) yang mengemukakan bahwa terdapat beberapa ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu: (a) banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (b) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; serta (c) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Di sisi lain, hasil penelitian ini juga membuktikan teori yang dikemukakan oleh menurut Warsito Utomo (1997) yang mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain yaitu: (a) hubungan antara atasan dan bawahan serta (b) kemampuan melakukan kerja sama. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011) yang menjelaskan bahwa iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, terdapat bukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik (X_1) dan variabel lingkungan kerja non fisik (X_2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Secara simultan lingkungan kerja fisik (X_1) dan lingkungan kerja non fisik (X_2) memiliki kontribusi sebesar 25,8% terhadap kualitas pelayanan (Y); sehingga dapat dipahami bahwa secara teoritik lingkungan kerja fisik dan non fisik pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membuktikan dan memperkuat teori yang dikemukakan oleh Warsito Utomo (1997) yang menyatakan bahwa lingkungan dan juga proses pelayanan mempengaruhi tinggi rendahnya kualitas suatu pelayanan. Hasil penelitian ini juga membuktikan teori yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011) yang menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah lingkungan kerja, baik fisik maupun non fisik.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, baik secara sendiri-sendiri maupun secara simultan. Secara sendiri-sendiri terlihat bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh sebesar 22,3%, sementara lingkungan kerja non fisik berpengaruh sebesar 8,9%. Sedangkan secara simultan keduanya (lingkungan fisik dan non fisik) berpengaruh sebesar 25,8%. Dengan demikian dapat dimaknai bahwa semakin tinggi kualitas lingkungan kerja, baik fisik maupun non fisik, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan dan sebaliknya semakin rendah kualitas lingkungan kerja maka akan semakin rendah pula kualitas pelayanan; setidaknya hal ini berlaku untuk lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Namun hal ini diasumsikan juga akan berlaku di tempat atau lingkungan kerja yang lain.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis merekomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kualitas pelayanan; makas dengan demikian disarankan kepada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang agar lebih memperhatikan kedua aspek tersebut dengan sebaik-baiknya agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga semakin tinggi dan baik.

2. Bagi para pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang agar bekerja lebih disiplin dan profesional dalam melaksanakan tugas rutin sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang dan tidak diteliti dalam penelitian ini, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat melibatkan variabel penelitian yang lain dalam penelitiannyaterkait dengan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang atau di tempat-tempat kerja lainnya .

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lanin, D., & Syamsir, S. (2012). Nilai-nilai Etik dalam Pelayanan Publik: Praktik pada Dinas Pendidikan di Kota Padangpanjang. *Humanus*, 11(2), 181-188. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/2167>
- LANIN, D., & SYAMSIR, S. (2012). Aspek Profesionalisme dalam Pelayanan Publik: Kasus Pelayanan Pendidikan di Kota Padangpanjang. *TINGKAP*, 8(2), 127-144. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/tingkap/article/view/1880>
- Nitisemito, Alex. (2015). *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sampara, Lukman. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sedarmayanti. (2011). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja: Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia dengan Lingkungan Kerjanya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saili, S. (2009). Urgensi Motivasi Pelayanan Publik dalam Rekrutmen dan Seleksi CPNS: Alternatif dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8 (1). <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/view/1192/1027>
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/view/1192>

- Syamsir, S., & Embi, M. A. (2011). Urgensi Public Service Motivation Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011*, Vol. 1, No. 1, 2011. <https://media.neliti.com/media/publications/171279-ID-dinamika-politik-lokal-di-era-otonomi-da.pdf>
- Syamsir, S. (2016). The Influence of Public Service Motivation on Service Quality of Civil Servants in West Sumatra Indonesia. *European Journal of Economics and Business Studies*, 5(1), 33-41. http://journals.euser.org/files/articles/ejes_may_aug_16/Syamsir.pdf; <http://journals.euser.org/index.php/ejes/article/view/522>; <http://dx.doi.org/10.26417/ejes.v5i1.p33-41>
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utomo, Warsito. (1997). *Dinamika Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aminanda. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Telkom Divisi Akses Kedaton Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik Vol. No. 3, Hal.73-85*.
- Indriani, dkk. (2014). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Merpati di Pontianak. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Vol. 3 No.5*.
- Nurmasitha .(2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik, Vol.1 No.6*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.