

## **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PANTI SOSIAL LANJUT USIA KOTA BIMA PROVINSI NTB**

**Muh.Zinedin Zidan<sup>1</sup>, Wulandari<sup>2</sup>, Muhammad Yusuf<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima

[wulan.stiebima@gmail.com](mailto:wulan.stiebima@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Public sector organizations are required to provide excellent service by making customer satisfaction the main goal for service personnel in accordance with public service standards in Law no. 25 of 2009 concerning Public Services. In addition to improving service quality through excellent service, public organizations must also provide quality services with the concept of "wholehearted service". This wholehearted service is reflected in the sincerity of the apparatus to serve with emotion, character, belief in values, points of view, and feelings and makes customer satisfaction the main goal. Based on the results of the research and discussion, the conclusions of the research results can be stated that the work environment has a significant and influential effect on the quality of services at the Service for Elderly Social Institutions in Bima City, NTB Province. The direction of the relationship shows that if the work environment variable is getting better, the service quality variable (Y) is also increasing. The work environment is everything that is around the workers and that can affect them in carrying out the tasks assigned to them.*

**Keywords:** *Work Environment, Service Quality, Elderly Social Homes*

### **ABSTRAK**

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. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB. Arah hubungan menunjukkan jika variabel lingkungan kerja semakin baik maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) juga semakin meningkat. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

**Kata Kunci :** *Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Panti Sosial Lanut Usia*

### **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.

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. Disisi lainnya,

Menurut Syamsir (2016) kurang berkualitasnya 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) pelayanan publik pada berbagai sektor publik di Indonesia masih sering diwarnai oleh berbagai disorientasi dan merupakan bahagian dari warisan masa lalu. Berbagai kebijakan telah dibuat tetapi kelihatannya belum mampu mengatasi berbagai masalah disorientasikan dalam pelayanan publik

Untuk memjudikan suatu pelayanan yang baik publik yang 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 tangka 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 pedayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi suatu instansi. Keadaan lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman tentunya akan mendukung dan memotivasi para karyawan untuk bekerja lebih baik lagi yang pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi kerja dan dapat dijadikan sebagai alat untuk mewujudkan suatu pencapaian instansi tersebut. Dan selain itu, lingkungan kerja juga merupakan salah satu hal yang sensitif didalam dunia kerja sebab ia dapat membuat para pegawai merasa puas dalam bekerja sehingga akan berdampak

pada kualitas kerja mereka. Menurut sedermayanti (2011) Lingkungan Kerja adalah peralatan dan material yang dihadapi, lingkungan disisinya dimana seorang dapat beraktivitas, cara kerja, yang mampu mengatur pekerjaan secara individu ataupun team.

Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB merupakan salah satu instansi yang didirikan pemerintah dan pemerintah daerah provinsi yang memberikan pelayanan rehabilitas sosial bagi lanjut usia. Seorang lanjut usia yang dimaksud adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 keatas. Untuk pelayanan rehabilitas sosial itu sendiri seperti memberikan pelayanan kesehatan, penyediaan obat-obatan, penyediaan makanan. Dengan adanya juga petugas sosial sebagai pendamping lanjut usia maka akan terjaminnya semua kebutuhan lanjut usia. Dan salah satu tujuan Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima yaitu mewujudkan profesionalisme dan peningkatan kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada lanjut usia. Berdasarkan strategi yang ditetapkan tersebut maka pegawai dituntut memberikan pelayanan yang secara kualitas mamupun kuantitas baik terhadap lansia.

Dalam menjaga maupun meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat memberikan dampak positif bagi lembaga maupun organisasi, disini Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawannya seperti lingkungan kerja serta kualitas pelayanan. Oleh karena itu berhasil tidaknya suatu organisasi atau institusi akan ditentukan oleh faktor manusianya atau karyawannya dalam mencapai tujuannya. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan

kerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebaliknya, tujuan organisasi susah atau bahkan tidak dapat tercapai bila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Selain kinerja yang rendah, fasilitas yang menunjang kinerja juga kurang memadai, hal ini dapat di lihat pada kuesioner yang saya bagikan di masing-masing pegawai.

Namun berdasarkan hasil observasi pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Untuk lingkungan kerjanya itu sendiri yaitu masih adanya fasilitas yang kurang memadai seperti beberapa gedung yang mengalami kebocoran antara lain yaitu gedung keterampilan, gedung wisma tamu, gedung klinik kesehatan, peralatan kesehatan yang belum memadai, dan jalan yang masih belum dihotmix hal ini secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada lansia. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Lanjut Usia diperlukan kecerdasan emosi dan komunikasi terapeutik agar lebih bisa mendalami apa yang dirasakan oleh penerima manfaat, sehingga para Lanjut Usia mampu mencurahkan sebuah keluh kesah yang dirasakan sehingga nantinya muncul kedekatan secara emosi antara penerima manfaat dengan pemberi pelayanan. Memberikan pelayanan yang baik kepada Lanjut Usia diperlukan kecerdasan emosi dan komunikasi terapeutik agar lebih bisa mendalami apa yang dirasakan oleh penerima manfaat, sehingga para Lanjut Usia mampu mencurahkan sebuah keluh kesah yang dirasakan sehingga nantinya muncul kedekatan secara emosi antara penerima manfaat dengan pemberi pelayanan. Sebab

kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan lansia. Artinya layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar besar harapan para konsumennya.

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka penelitian ini di beri judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB”

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variable (Sugiyono, 2012:26). Yaitu “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB”.

Jumlah sampel digunakan 50 orang (jumlah populasi diambil semua karena pertimbangan semua sampel dapat dijangkau dan dijadikan responden Penelitian). Sugiyono (2016). Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pengambilan teknik sampling purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016).

Menurut Sugiyono (2019) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas
2. Analisis regresi linier sederhana
3. Analisis korelasi
4. Koefisien determinasi
5. Uji signifikansi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Validitas

No	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
1. Lingkungan Kerja (X)		X1.1	0, 741	0,300	Valid
		X1.2	0, 398	0,300	Valid
		X1.3	0, 449	0,300	Valid
		X1.4	0, 741	0,300	Valid
		X1.5	0, 449	0,300	Valid
		X1.6	0, 741	0,300	Valid
		X1.7	0,476	0,300	Valid
		X1.8	0,741	0,300	Valid
		X1.9	0,476	0,300	Valid
		X1.10	0,741	0,300	Valid
		X1.11	0,389	0,300	Valid
		X1.12	0,331	0,300	Valid
		X1.13	0,398	0,300	Valid
		X1.14	0,742	0,300	Valid
2. Kualitas Pelayanan (Y)		Y.1	0,660	0,300	Valid
		Y.2	0,757	0,300	Valid
		Y.3	0,762	0,300	Valid
		Y.4	0,701	0,300	Valid
		Y.5	0,793	0,300	Valid
		Y.6	0,714	0,300	Valid
		Y.7	0,762	0,300	Valid
		Y.8	0,651	0,300	Valid
		Y.9	0,684	0,300	Valid
		Y.10	0,671	0,300	Valid
		Y.11	0,790	0,300	Valid
		Y.12	0,756	0,300	Valid
		Y.13	0,763	0,300	Valid
		Y.14	0,718	0,300	Valid
		Y.15	0,780	0,300	Valid
		Y.16	0,754	0,300	Valid
		Y.17	0,733	0,300	Valid
		Y.18	0,780	0,300	Valid
		Y.19	0,810	0,300	Valid
		Y.20	0,805	0,300	Valid
		Y.21	0,738	0,300	Valid
		Y.22	0,693	0,300	Valid
		Y.23	0,675	0,300	Valid
		Y.24	0,669	0,300	Valid
		Y.25	0,702	0,300	Valid

Sumber Data Olahan Primer, 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas, hasil pengujian validitas variabel Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB Corrected item-total correlation > 0,300. Hasil pengujian validitas ini

menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini valid.

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel dan Indikator	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Ket.
Variabel Lingkungan Kerja	0,800	> 0,600	Reliabel
Variabel Kualitas Pelayanan	0,659	> 0,600	Reliabel

Sumber Data Olahan Primer, 2022

Hasil pengujian penelitian menggunakan pengukuran ini dapat dikatakan reliabel pada Cronbach alpha > 0,600. Hasil pengujian reliabilitas ini menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini reliable.

Tabel 3. Uji Analisis Regresi Sederhana

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33.333	4.966		6.712	.000
Lingkungan Kerja	1.099	.072	.910	15.192	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber Data Olahan Primer, 2022

Persamaan Regresi Sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 33.333 + 1.099 X$$

Konstanta  $a = 33.333$  artinya jika Lingkungan Kerja konstan atau sama dengan nol maka Kualitas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB akan naik sebesar 33.333.

Koefisien variable  $bX = 1.099$  artinya jika Lingkungan Kerja naik sebesar satu satuan maka Kualitas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB akan naik sebesar 1.099.

Tabel 4. Uji Koefesien Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910a	.828	.824	2.147

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja

Sumber Data Olahan Primer, 2022

Nilai koefisien kolerasi yaitu sebesar 0,910. Artinya tingkat keeratan hubungan antara Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB Kuat sebesar 0,910.

**Tabel 5. Koefisien Korelasi Pada Tingkat Hubungan X Dan Y**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2012

**Tabel 6. Uji Koefesien Korelasi**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910a	.828	.824	2.147

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja

Sumber Data Olahan Primer, 2022

Nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,828 atau 82,80%. Artinya pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB 82,80 % sedangkan sisanya 17,80% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

**Tabel 7. Uji t (Signifikan)**

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33.333	4.966		6.712	.000
Lingkungan Kerja	1.099	.072	.910	15.192	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber Data Olahan Primer, 2022

Nilai t hitung yaitu sebesar  $15.192 > t$  tabel ( $dk = n-k$ ,  $k$  adalah jumlah variabel bebas dan variabel terikat) dalam persamaan dengan alpha ( $\alpha$ ) /2 yaitu sebesar 2,009 dan tingkat signifikan (sig)  $>$  dari 0,05 yaitu 0,000  $> 0,05$  artinya ada pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja Terhadap Kuliatas

Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kuliatas Pelayanan Pada Dinas Panti Sosial Lanjut Usia Kota Bima Provinsi NTB. Arah hubungan menunjukkan jika variabel lingkungan kerja semakin baik maka variabel Kuliatas Pelayanan (Y) juga semakin meningkat. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, Manajemen Pemasaran, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2019, cetakan ketujuh.
- Aditya, Tjiptjono, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. 2011:23.
- Faiza Nurmasitha,dkk. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228
- Fandy.Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi. Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabet
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8).Cetakan ke VIII.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. .
- Hafsa & Muhammad Yusuf.2020. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pertanian

- Kota Bima. Jurnal Ekonomi Manajemen ETIS Volume 1 Nomor 2 Tahun 2018 ISSN:2550-1062.
- Goetsch & Davis. 2019. Quality management, fourth edition. Cram101 incorporated.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Irawan, H. 2008. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media.
- Irdiyanti & Syamsir.2018. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang. *Journal of Education on Social Science*. Volume 2 Number 2 October 2018, pp. 99-113. ISSN: Print 2622-0741 - Online 2550-0147. DOI: <Https://Doi.Org/10.24036/Jess/Vol2-Iss2>
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid. Dua. Erlangga:Jakarta
- Lanin,D.,&Syamsir,S.(2012).Nilai-nilai Etik dalam Pelayanan Publik:Praktik pada Dinas Pendidikan di Kota Padang panjang.*Humanus*,11(2),181-188. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/2167>
- Lanin,D.,&Syamsir,S.(2012).Aspek Profesionalis medalam Pelayanan Publik: Kasus Pelayanan Pendidikan diKota Padang panjang.*TINGKAP*, 8(2),127-144.
- Rizali Sofiyan.2018. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayan Volume 2 Number 3 Page (242-251) NAN. *journal of managementReview*. ISSN-P : 2580-4138ISSN-E2579-812X.<http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview>.
- Sedarmayanti. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2011). Tata Kerja dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: MandarMaju.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke 16. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode PenelitianKuantitatif, Kualitatifdan R & D, CV. Alfabeta Bandung
- Sugiyono. 2019. Metode PenelitianKuantitatif, Kualitatifdan R & D, CV. Alfabeta Bandung
- 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-politiklokal-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),3341.[http://journals.euser.org/indext.php/ejes/article/view/522;http://dx.doi.org/10.26417/ejes.v5i1.p33-41](http://journals.euser.org/files/articles/ejes_may_aug_16/Syamsir.pdf)
- Nitisemito, 2012, Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar, Arena. Ilmu, Jakarta.
- Mangkunegara.2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT.Remaja Risdakarya. Bandung.
- Melia Andayani.2019. Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. MOTIVASI *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 4 Nomor 2 2019.