

Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat

Melia Andayani
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sereho Lahat
lia82yani@gmail.com

Info Artikel :

Diterima 28 Agustus 2019
Direview 20 September 2019
Disetujui 25 November 2019

Keywords :

Competence, Work environment and Quality of community services

ABSTRACT

Purpose - This study was to determine competence and work environment on the quality of community services in the population and civil registration services of the district Lahat.

Design/methodology - the number of respondents in this research was 40 responden. From the partial test (t test) competence (X1) t count $4.892 > t$ table 2.023 and significant level $0.000 < 0,05$ mean competence a significant effect on the quality of community services in the population and civil registration services of the district Lahat (Y). and the partial test (t test) work environment variabel (X2) t count $3.335 > t$ table 2.023 and significant level $0.02 < 0,05$ mean work environment a significant effect on the quality of community services in the population and civil registration services of the district Lahat (Y).

Findings - From ANOVA test or F test obtained f count 18.442 with probability 0.000 (P value $< \alpha$) then H_0 and H_1 received. so competence and work environment together have a significant effect on the quality of community services in the population and civil registration services of the district Lahat (Y).

Publishing Institution :

Program Studi Manajemen, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Muhammadiyah Palembang.

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani 13
Ulu Palembang Sumatera Selatan
(30263)

E-Mail :

motivasi.feb.ump@gmail.com

Access this article online	
Quick Response Code:	Website: http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi
	ISSN: 2548-1622 Jurnal MOTIVASI

A. PENDAHULUAN

Aparatur Negara berfungsi sebagai abdi masyarakat yang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta membantu atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan umum sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara. Namun kenyataannya organisasi pelayanan masyarakat masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya adalah rendahnya kualitas pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan salah satu instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Untuk mencapai kualitas pelayanan masyarakat yang baik, suatu organisasi pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna mencapai suatu kualitas pelayanan masyarakat yang baik. Adapun faktor-faktor tersebut adalah kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang ditetapkan. Sedangkan lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi instansi. Jika lingkungan kerja suatu organisasi baik maka semangat kerja pegawai akan tinggi.

Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan memberikan dukungan dan

motivasi terhadap pegawai untuk bekerja dengan lebih baik.

Pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil belum memberikan kualitas yang memadai, dengan kata lain kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa indikator penting diantaranya: Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran dan ruang tunggu masih kurang memadai, Masih ada pegawai yang kurang mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan, dalam melaksanakan pekerjaan masih ada beberapa pegawai yang kurang mempunya keramahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, masih ada beberapa pegawai yang belum mempunyai sikap yang tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat

Selain itu, berdasarkan pengamatan, pegawai di Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kompetensi yang dimiliki pegawai masih rendah selain itu, kompetensi pegawai yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya. Padahal kompetensi adalah persyaratan utama seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya. Banyak dijumpai pegawai yang kurang mempunyai kemampuan, pengetahuan dan keahlian. Hal tersebut menyebabkan banyak pegawai tidak maksimal dalam bekerja. Selain kompetensi, Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi karena berkaitan erat dengan tinggi rendahnya semangat kerja para pegawai. Akan tetapi lingkungan kerja pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil suasana masih kurang aman, nyaman dan tidak memenuhi standar seperti keamanan, ukuran ruangan masih terlalu sempit, kantin, musolah serta tempat parkir yang kurang memadai. Selain itu, dukungan peralatan masih kurang serta kerjasama antar pegawai masih kurang. Sehingga hasil kerja yang mereka capai menjadi kurang efektif dan efisien. Dengan adanya lingkungan kerja yang kondusif, baik fisik maupun nonfisik pegawai dapat melaksanakan tugas dan wajibannya dengan baik sehingga dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik

Berdasarkan uraian tersebut di atas, Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.
3. Apakah ada pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan permasalahan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat adalah pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, apakah disediakan secara umum atau disediakan secara privat. Pelayanan masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Pelayanan publik/masyarakat adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Tjiptono

(2012:51). Berbicara mengenai kualitas pelayanan masyarakat berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas, di mana dalam hal ini setiap organisasi atau instansi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dijalankan sebaik mungkin. Pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi si penerima layanan yaitu publik atau masyarakat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dari suatu organisasi atau instansi bersumber dari aktivitas pegawai yang secara langsung menentukan keberhasilan organisasi. Jadi, apabila pegawai dapat bekerja sebagaimana dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka pelayanan akan dapat diberikan dengan baik kepada masyarakat.

2. Klasifikasi Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, seperti dijelaskan oleh Mahmudi (2011: 210).

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- b. Pelayanan Umum
Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.
- c. Pelayanan administrasi
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor.
- d. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

e. **Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Masyarakat

Menurut Zeithaml-Parasuraman dalam Nartika (2015:15) Adapun Indikator Kualitas Pelayanan antara lain:

a. **Tangible (Bukti fisik)**

Adalah kemampuan suatu perusahaan/organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal Indikatornya adalah:

1. Penampilan petugas dalam melayani masyarakat.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan layanan

b. **Reliability (Kehandalan)**

Adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:

1. Kecermatan petugas dalam melayani
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. **Responsives (Ketanggapan)**

Adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Indikatornya adalah:

1. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

2. Merespon setiap permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan.

3. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

d. **Assurance (Jaminan)**

Adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

e. **Empathy (Empaty)**

Adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
2. Petugas melayani dengan sikap ramah.
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
4. Petugas melayani dengan tidak membedakan.

4. Kompetensi

Menurut Mangkunegara (2015:4) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kusnandar (2007) Kompetensi dapat dibagi lima bagian yaitu:

- a. Kompetensi intelektual, yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri individu yang diperlukan untuk menunjang kinerja.
- b. Kompetensi fisik, yaitu perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk melaksanakan tugas.
- c. Kompetensi pribadi, yaitu perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
- d. Kompetensi spiritual, yaitu pemahaman, penghayatan serta pengamalan kaidah – kaidah keagamaan.

5. Indikator Kompetensi

Menurut Mangkunegara (2015:17) Adapun indikatornya adalah:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Menurut Mangkunegara (2015:17)

Pengetahuan adalah penguasaan ilmu dan teknologi yang dimiliki seseorang, dan diperoleh melalui proses pembelajaran serta pengalaman dalam kehidupan. Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi:

1. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidang masing-masing
2. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam institusi pemerintahan.

b. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan.

Keterampilan individu meliputi:

1. Kemampuan berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
2. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan

c. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap objek atau gagasan, dengan kata lain bahwa sikap adalah suatu perasaan yang timbul pada diri seseorang terhadap suatu objek. Sikap meliputi:

1. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dalam berkegiatan dalam bekerja.
2. Adanya semangat kerja yang tinggi.

6. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan juga sangat dibutuhkan oleh tenaga kerjanya dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan baik.

Menurut Mangkunegara (2015:26) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Kondisi 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.

Sesuai dengan pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah tempat para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.

7. Jenis Lingkungan Kerja

Secaragarisbesar, jenislingkungankerjaterbagimenjadidua, yaitu (Mangkunegara, 2015:21):

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.Lingkungankerjafisikdapatdibagimenjadi dua kategori yaitu:

1. Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya.
2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

Organisasi hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antar tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status yang sama. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri).Jadi lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bias diabaikan.

8. Manfaat Lingkungan Kerja

Menurut Arep, Ishak dan Tanjung (2003) dalam Firda (2015:30), manfaat lingkungan

kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat, yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

Lingkungan kerja yang baik yaitu lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang kondusif ditempat kerja adalah salah satu syarat untuk menciptakan kinerja organisasi yang lebih baik. Lingkungan kerja yang kondusif sendiri bias tercipta jika adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan maupun antar pegawai.

9. Persyaratan Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik dan memenuhi syarat adalah lingkungan atau kondisi fisik tempat kerja (**physical working environment**) yang dapat mempengaruhi atau meningkatkan efisien kerja (Hasibuan 2015:21):

- a. Tata ruang yang tepat

Pada suatu perencanaan tata ruang kerja harus diperhatikan sebab dengan penataan ruang kerja yang baik pegawai tidak merasa terganggu gerakannya saat menjalankan pekerjaan. Yang perlu diperhatikan dalam tata ruang kerja adalah:

 1. Cukupnya ruang kerja
 2. Cukupnya jalan keluar masuk
 3. Material handling
- b. Cahaya dalam ruang yang tepat

Yaitu dengan cahaya dalam ruang tidak terbatas pada lampu saja, melainkan juga cahaya matahari. Cahaya yang terang tapi tidak menyilaukan mata, namun kesalahan dalam pengaturan penerangan akan menyebabkan turunnya konsentrasi kerja pegawai akibat rasa panas yang dapat menyebabkan timbulnya kelelahan.
- c. Suhu dan kelembapan udara yang tepat

Sirkulasi udara yang baik dibutuhkan dalam suatu ruang kerja, terutama ruangan yang penuh dengan pegawai, perlu di perhatikan pula

perbandingan antara luas suatu ruang kerja dengan jumlah pegawai yang berkeja dalam ruangan tersebut.

- d. Suara yang tidak mengganggu konsentrasi kerja

Suara-suara yang timbul saat melaksanakan pekerjaan dapat pula mengganggu konsentrasi kerja.
- e. Kemananan

Dalam hal ini keamanan yang paling utama adalah keamanan terhadap pribadi pegawai. Untuk keamanan terhadap keselamatan diri sendiri bagi setiap pegawai adalah sangat penting, sebab bekerja dalam keadaan tempat yang tidak aman akan dapat menimbulkan kegelisahan, yang mempengaruhi pekerja dan akhirnya produktivitas kerja menurun.

Secara fisik lingkungan kerja dapat berupa lokasi tempat kerja, kondisi bangunan dan fasilitas kerja. Sedangkan lingkungan nonfisik meliputi kedisiplinan dan kerjasama. Baik fisik maupun nonfisik keberadaannya sangat ditentukan oleh tindakan organisasi melalui pengorganisasian yaitu proses pengumpulan sumber daya manusia, modal dan peralatan dengan cara yang paling efisien untuk mencapai tujuan.

9. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Hasibuan (2015:56) adapun indikator lingkungan kerja antara lain:

a. Penerangan / cahaya ditempat kerja

Penerangan pencahayaan adalah jumlah penyinaran pada suatu bidang kerja yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan secara efektif. Cahaya lampu sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapatkan kelancaran kerja, karena jika cahaya lampu yang tidak memadai akan berpengaruh terhadap keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas – tugasnya banyak mengalami kesalahan yang pada akhirnya pekerjaan kurang efisien

b. Temperatur/ suhu udara ditempat kerja

Temperature adalah suatu ukuran dingin atau panasnya keadaan. Setiap anggota tubuh manusia mempunyai

temperature yang berbeda. Manusia selalu mempertahankan tubuhnya dengan keadaan normal, dengan suatu system tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi.

c. Kelembapan

Kelembapan adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam presentase. Kelembapan ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperature udara.

d. Sirkulasi udara

Sirkulasi udara adalah peredaran udara yang terjadi dalam suatu ruang. Udara disekitar dikatakan kotor apabila Kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas dan bau bauan yang berbahaya bagi tubuh. Dengan adanya sirkulasi udara terciptanya rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja

e. Kebisingan di tempat kerja

Kebisingan merupakan suatu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga, jika itu terjadi dalam jangka waktu panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan dalam bekerja, dan dapat menimbulkan kesalahan dalam berkomunikasi.

f. Tata warna

Menata warna ditempat kerja perlu diperhatikan dan direncanakan dengan baik, karena pada kenyataannya tata warna sanga berpengaruh terhadap perasaan seseorang dalam bekerja

g. Keamanan

Keamanan adalah suatu keadaan yang menggambarkan keadaan tentram, tidak merasa takut, gelisah dan resah. Didalam lingkungan kerja perlu diperhatikan adanya keamanan dalam pekerjaan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Lahat yang berjumlah 40 orang pegawai.

Dalam penelitian ini digunakan metode sensus (sampling Jenuh) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif lebih kecil. (Sugiyono 2013:83).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi (X1), dan lingkungan kerja (X2), terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y) menggunakan **Software SPSS**. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan **Software SPSS for windows versi 20** yang telah disajikan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kompetensi (X1) 0,336, lingkungan kerja (X2) 0.243, dan nilai konstanta sebesar 8.835 sehingga persamaan regresi penelitian ini adalah:

$$Y = 8.835 + 0,336 X1 + 0,243 X2$$

Dengandiperolehpersamaanregresidiatas, makadapatdibacabesarnyapengaruhmasing – masingvariabelbebassertahubungamyaterhadapva riabeldependensebagaiberikut:

a. Koefisien konstanta $a = 8.835$ dimana nilai koefisien kompetensi (X₁) dan lingkungan kerja (X₂) bernilai konstan, maka nilai kualitas pelayanan masyarakat sebesar 8.835

b. Jika variabel kompetensi (X1) dinaikan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan masyarakat sebesar 0,336

c. Jika variabel lingkungan kerja (X2) dinaikan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan masyarakat sebesar 0,243

2. Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Koefisien Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 ^a	.499	.472	4.37285

a. Predictors: (Constant), kompetensi, lingkungan kerja

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.2019

Tampilan output SPSS menunjukkan bahwa nilai koefisien ganda (r) sebesar 0,707,

yang dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat

3. Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan antara variabel bebas kompetensi (X₁), dan lingkungan kerja (X₂), secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan masyarakat (Y). Hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai R² 0,499 artinya kontribusi variasi kualitas pelayanan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi dan lingkungan kerja dengan kontribusi 49,9% sedangkan sisanya sebesar 50,1 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dilihat pada tabel **coefficient** pada kolom **sig (significance)**. Jika **probabilitas** nilai t atau signifikan < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika **probabilitas** nilai t atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2013).

Tabel 2

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	8.835	2.989		2.955	.005
	Kompetensi	.336	.069	.570	4.892	.000

Lingkungan kerja	.243	.073	.389	3.335	.002
------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS. 2019

I. Pengujian pengaruh variabel kompetensi (X₁) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y) pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat

a. Formulasi H₀ : H₁

H₀: $\beta_1 = t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau ($P\text{-value} > 0.05$), maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X₁) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y)

H₁: $\beta \neq 0$ $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ atau ($P\text{-value} < 0.05$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X₁) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

b. Analisa

Nilai t hitung kompetensi (X₁) sebesar 4.892 > t tabel dengan derajat kebebasan n-2 = 38 diperoleh t tabel 2.023 atau dengan tingkat signifikan sebesar 0.00 atau ($P\text{-value} 0.00 < 0.05$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima berarti menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X₁) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

c. Kesimpulan hasil perhitungan

H₁: $\beta \neq 0$ $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel} = 4.892 > 2.023$ atau ($P\text{-value} 0.00 < 0.05$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X₁) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

Tabel 3

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	8.835	2.989		2.955	.005

Kompetensi	.336	.069	.570	4.892	.000
Lingkungan kerja	.243	.073	.389	3.335	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS.2019

2. Pengujian pengaruh variabel lingkungan kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y) pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat

a. Formulasi Ho: H₁

Ho: $\beta_1 = t$ hitung < t tabel atau (*P-value* > 0.05), maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y)

H₁: $\beta_1 \neq 0$ t hitung \geq t tabel atau (*P-value* < 0.05), maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

b. Analisa

Nilai t hitung lingkungan kerja (X₂) sebesar 3.335 > t tabel dengan derajat kebebasan n-2 = 38 diperoleh t tabel 2.023 atau taraf signifikan 0.00 atau (*P-value* 0.02 < 0.05), maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

c. Kesimpulan hasil perhitungan

H₁: $\beta_1 \neq 0$ t hitung \geq t tabel = 3.335 > 2.023 atau (*P-value* 0.02 < 0.05), maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

b. Uji Simultan (F)

Uji F dikenal dengan uji serentak atau uji model / uji ANOVA digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Dengan asumsi bahwa: jika *P value* < α , maka Ho ditolak, dan Ha diterima. Dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0.05).

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	705.266	2	352.633	18.441	.000 ^b
	Residual	707.509	37	19.122		
	Total	1412.775	39			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
b. Predictors: (Constant), lingkungan kerja, Kompetensi

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2019

Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi (X₁) dan lingkungan kerja (X₂) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel ANOVA atau F test didapat F hitung 18.441 dengan probabilitas 0,000 (*P value* < α) kompetensi dan lingkungan kerja secara bersama – sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada $\alpha = 5\%$.

a. Formulasi Ho: H₁

Ho: $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = F_h < F_t$, maka Ho diterima dan H₁ ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X₁) lingkungan kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y)

H₁: $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, $F_h \geq F_t$ maka Ho ditolak dan H₁ diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X₂) dan lingkungan kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

b. Analisa

Dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 atau (*P-value* 0.00 < 0.05) dan F hitung 18.441, maka Ho ditolak dan H₁ diterima berarti menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X₁) dan lingkungan kerja (X₂) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y)

c. Kesimpulan hasil perhitungan

F hitung 18.441 dengan tingkat signifikan $0.00 < 0.05$. Hal ini bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X_1), lingkungan kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

a. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan **Software SPSS for windowsversi 20** menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kompetensi (X_1) 0,336, lingkungan kerja (X_2) 0.243, dan nilai konstanta sebesar 8.835 sehingga persamaan regresi penelitian ini adalah: $Y = 8.835 + 0,336 X_1 + 0,243 X_2$.

1. Koefisien konstanta $a = 8.835$ dimana nilai koefisien kompetensi (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) bernilai konstan, maka nilai kualitas pelayanan masyarakat sebesar 8.835

2. Jika variabel kompetensi (X_1) dinaikkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan masyarakat sebesar 33.6%.

3. Jika variabel lingkungan kerja (X_2) dinaikkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan masyarakat sebesar 24.3%.

b. Nilai koefisien korelasi ganda (r) sebesar 0.707 maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.

c. Nilai Koefisien Determinasi (R^2) 0,499 artinya perubahan variasi kualitas pelayanan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi dan lingkungan kerja dengan kontribusi 49.9% sedangkan sisanya sebesar 50.1 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

d. Hasil uji parsial (uji t) variabel kompetensi (X_1) $t_{hitung} 4.892 > t_{tabel} 2.023$ atau dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ berarti kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y). Dan dari hasil uji parsial (uji t) variabel lingkungan kerja (X_2) $t_{hitung} 3,335 > t_{tabel} 2.023$ dan taraf signifikan $0,002 < 0,05$ berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y).

e. Dari uji ANOVA atau F test didapat F hitung 18.441 dengan probabilitas 0,000 ($P \text{ value} < \alpha$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi variabel kompetensi dan lingkungan kerja pelatihan secara bersama –sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat

I. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat, maka saran bagi penelitian yang akan datang maupun kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat yaitu:

a. Dengan diketahui bahwa variabel kompetensi dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, maka disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat sebaiknya dapat meningkatkan kompetensi pegawainya. Peningkatan kompetensi dapat berupa memberikan pelatihan teknis, pelatihan fungsional atau kegiatan sejenis lainnya. Dan selalu menjaga lingkungan kerja yang baik yaitu lingkungan kerja yang nyaman, tenang serta memberikan rasa aman sehingga akan menimbulkan rasa senang terhadap pekerjaannya

b. Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai referensi untuk pengembangan penelitian yang sama. Selain itu, mengingat masih ada faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, maka hal itu dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya agar lebih diketahui tentang faktor-faktor penting yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Firda Anggun Cahyani, 2015. "Pengaruh disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja dosen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhamaddiyah surakarta,"
- 2) Hasibuan, Malayu, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi. Bumi Aksara: Jakarta.
- 3) Mahmudi, 2011, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

- 4) Mangkunegara.2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Remaja Risdakarya. Bandung.
- 5) Nartika Puspita Pebrianti .2015. *Pengaruh disiplin kerja, kompetensi dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Kebumen*
- 6) Sugiyono.2013. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D", Cetakan ke-18, Penerbit: ALFABETA, CV.
- 7) Tjiptono, Fandy, 2012, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- 8) Vina Yuthadiana, R.2015." *Analisis Kebutuhan Program Pelatihan dan Pengembangan Berdasarkan Kompetensi Talents Bank BJB Cabang Hasyim Ashari*" Tesis Widiatama Bandung