

THE INFLUENCE OF WORK FACILITIES AND WORKLOAD ON LECTURER PERFORMANCE

Yosi Yulia

Universitas Putra Indonesia (Padang)
24devabela@gmail.com

Abstract. All efforts made with the aim of improving the performance of lecturers as teaching staff in higher education in a comprehensive manner need to be done so that their functions and roles can be carried out optimally in order to achieve organizational goals. This study aims to determine the effect of work facilities and work size on performance. The type of research used in this study is the Explanatory research model. This study uses 36 research respondents. Based on the results of data processing, the hypothesized answers are found as follows; there is an effect of HR Development (X1) on the quality of HR (Y), with a level of influence (R²) of 44.6%. There is an influence of Work Motivation (X2) on the quality of HR (Y) with a level of influence of 33.93%. There is an influence of human resource development (X1) and work motivation (X2) together on the quality of HR (Y), with a level of influence of 53.3%.

Keywords: HR development, work motivation, HR quality

PENGARUH FASILITAS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA DOSEN

Yosi Yulia

Universitas Putra Indonesia (Padang)
24devabela@gmail.com

Abstrak. Segala upaya yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dosen sebagai tenaga pengajar di perguruan tinggi secara komprehensif perlu dilakukan agar fungsi dan perannya dapat terlaksana secara maksimal guna tercapainya tujuan organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja dan beban kerja terhadap kinerja dosen. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dari hasil tabel ANOVA menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,257 > 3,63$), dengan demikian secara bersamaan variabel fasilitas kerja dan beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja dosen. Hasil tabel *coefficient* menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan dari fasilitas kerja terhadap kinerja dosen dibuktikan dari $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,757 > 2,120$. Sedangkan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen. Dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $-0,541 < 2,120$.

Kata Kunci : Fasilitas, Beban kerja, Kinerja

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan tinggi di Indonesia akhir-akhir demikian pesatnya. Ditinjau dari segi kuantitas, hampir di setiap provinsi paling sedikit terdapat satu

perguruan tinggi negeri (PTN) dan beberapa perguruan tinggi swasta (PTS). Jika dilihat dari program pendidikan yang ditawarkan pun, sudah banyak sekali ragamnya, baik dari jenis program pendidikan keahlian (D1, D2 dan D3),

sampai program pendidikan akademik (S1, S2 dan S3). Peningkatan jumlah institusi tersebut tentunya juga diikuti dengan bertambahnya sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan akademik di setiap institusi tersebut.

Salah satu faktor yang paling penting yang harus diperhatikan dan dioptimalkan pengembangannya oleh organisasi dalam mencapai tujuannya adalah faktor sumber daya manusia (SDM). Bagi organisasi, keberadaan manusia merupakan sumber daya yang penting. Apabila dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya dalam organisasi seperti modal dan material, maka manusia adalah yang terpenting diantara faktor-faktor tersebut. Setinggi dan selengkap apapun teknologi yang digunakan dalam organisasi, jika tanpa manusia yang mengoperasikan akan sia-sia teknologi tersebut. Bahkan dapat dikatakan pula bahwa eksistensi suatu organisasi tergantung pada manusia-manusia yang terlibat didalamnya.

Permasalahannya adalah bagaimana suatu organisasi dapat memiliki sumber daya manusia yang kompeten sesuai peran dan tugasnya sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi tersebut. Suatu organisasi, apapun bentuknya, selalu membutuhkan individu-individu yang mempunyai potensi dan memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan organisasi.

Ketersediaan fasilitas dipandang sebagai alat untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya secara ekonomis untuk memenuhi kebutuhan hidupnya karena merupakan suatu kenyataan yang tidak dapat disangkal bahwa fasilitas dasar bagi kebanyakan orang untuk merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam mencapai tujuannya. Dilihat dari sudut pandang Pegawai, ketersediaan fasilitas dipandang sebagai alat untuk mempertahankan kelangsungan

hidupnya secara ekonomis untuk memenuhi kebutuhan hidupnya karena merupakan suatu kenyataan yang tidak dapat disangkal bahwa fasilitas dasar bagi kebanyakan orang untuk merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam mencapai tujuannya.

KAJIAN TEORI

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan”. Sehingga fasilitas yang memadai diharapkan akan menghasilkan kinerja yang maksimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Fasilitas kerja yang disediakan oleh kantor pemerintahan yang merupakan sarana dan prasarana untuk memudahkan pekerjaan. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu organisasi. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja.

Salah satu faktor utama yang menjadi kepuasan karyawan dalam bekerja adalah fasilitas kerja yang tersedia, Apri Dahlius (2016 : 2). Untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai, perlu adanya fasilitas kerja yang baik. Tjiptono (2004) menyatakan bahwa fasilitas adalah fasilitas kerja yang merupakan suatu bentuk pelayanan bagi instansi terhadap pegawai agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan pegawai, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh instansi sangat mendukung pegawai dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu pegawai agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan pegawai akan bekerja lebih produktif. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pegawai dengan adanya fasilitas kerja pegawai akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat

kerja untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh instansi universitas atau perguruan tinggi.

Fasilitas kerja atau Kondisi yang memfasilitasi dari kinerja itu sendiri didefinisikan oleh Venkantesh et al (2003) dalam Fauzi, (2016 : 82), sebagai derajat seorang individu percaya bahwa sebuah infrastruktur organisasional dan teknik dapat mendukung sistem tersebut. Kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor-faktor objektif yang ada dalam lingkungan yang dapat membuat suatu tindakan menjadi lebih mudah dilakukan. Dalam penelitian lain Hart dan Heriques (2006) dalam Fauzi (2016 : 66) menempatkan konstruk (dan indikator-indikatornya) sebagai variabel pendahulu yang mempengaruhi persepsi kemudahan penddunaan dan persepsi kebergunaan. Hal tersebut mengingat bahwa kondisi pendukung lebih banyak berhubungan langsung dengan aktivitas kerja.

Lupiyaodi, (2006:150) fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas kantor pemerintahan yang berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Semakin besar aktifitas suatu kantor pemerintahan maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut.. Suatu kantor pemerintahan harus mempunyai berbagai macam kelengkapan fasilitas kerja seperti gedung kantor, komputer, meja, kursi, lemari dan fasilitas pendukung lainnya seperti kendaraan dinas.

Menurut Ovidiu, (2013) dalam Ika Fuji Anggrainy (2018) secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran

(*output*) yang diinginkan. Selanjutnya menurut Rista (2014) dalam Ika Fuji Anggrainy (2018) fasilitas adalah penyedia perlengkapan - perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunaanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi. Fasilitas kerja mempunyai arti segala sesuatu yang digunakan dalam membantu dan memudahkan pekerjaan termasuk kondisi gedung dan lingkungan pekerjaan, dalam Artikel krisdiana (2014). Fasilitas kerja yang memadai tentu saja akan berdampak positif pada proses kerja dalam perusahaan tersebut.

Fasilitas kerja yang dimaksud dapat berupa lokasi, gedung, alat, benda, perlengkapan, maupun ruangan untuk bekerja. Yang semuanya itu jika dipersiapkan dengan baik pasti akan tercipta kepuasan bagi karyawan dalam perusahaan tersebut. Menurut Bary (2002) dalam Jurnal Ratag Pinkan (2016) Fasilitas kerja adalah sebagai sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali.

Menurut Meshkati dalam Tarwaka (2015), beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi overstress, sebaliknya intensitas

pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau understress. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada diantara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Tekanan institusi atau instansi diadopsi dari *Eisenberger dan Aselage* (2008) di kutip dalam Fauzi (2016:83) didefinisikan sebagai derajat kualitas tekanan yang diterima seorang pegawai dari instansi atau institusinya untuk berkinerja secara baik. Menurut Collan (2007) dalam Fauzi (2016:67) menggambarkan perilaku manusia untuk golongan malas, yang di dalam teori tersebut terlihat bahwa kebutuhan dan keadaan menentukan solusi-solusi yang mungkin dipilih oleh golongan tersebut untuk memenuhi kebutuhannya. Jika terdapat sesuatu yang bisa membawa pada kebutuhan, maka perilaku bisa diarahkan, dengan kata lain kinerja bisa ditingkatkan. Sehingga tekanan institusi berdasarkan waktu yang telah ditetapkan akan meningkatkan kinerja. Tekanan institusi atau beban kerja harus dipandang oleh pegawai sebagai cara terdekat untuk meningkatkan kinerja.

Beban kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan (Wefald dkk, 2008). Tarwaka dalam Nugraheni (2009) mengemukakan bahwa setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan. Beban tersebut dapat berupa beban fisik maupun mental. Sementara Grounnewegen dalam Gunawan (2007) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu. Beban kerja dapat dipandang dari sudut obyektif dan subyektif. Beban kerja obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau

jumlah aktifitas yang dilakukan. Beban kerja subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pertanyaan tentang beban kerja yang diajukan, tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja.

Robbins (2003:90) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka (Robbins, 2007:160). Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan. Hal ini dikarenakan persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan suatu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus ia selesaikan dalam waktu tertentu, apakah memiliki dampak positif atau negatif terhadap pekerjaannya.

Depkes dan Kessos RI dalam Nugraheni (2009) menyebutkan bahwa beban kerja memberikan akibat yaitu apabila beban kerja terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah, dapat menyebabkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Sementara menurut Budiono dalam Nugraheni (2009), akibat beban kerja fisik yang berat yang berhubungan dengan waktu kerja yang lebih dari 8 jam, maka dapat menurunkan produktivitas kerja serta kondisi sakit. Menurut Lisnayetti dan Hasan Basri (2006), beban kerja yang tinggi menyebabkan berkurangnya kesempatan dosen dalam mempersiapkan materi, mempersiapkan metode dan media untuk pengajaran.

Selain itu, beban kerja yang tinggi juga menyebabkan berkurangnya waktu yang bisa dipakai oleh dosen dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan individu dosen itu sendiri, seperti kemampuan menguasai bahasa asing, waktu untuk mempersiapkan dan melaksanakan penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Beban kerja yang tinggi juga menyebabkan berkurangnya waktu yang dipakai dosen dalam mendapatkan informasi terkini, baik mengenai perkembangan teknologi, perkembangan teori dan metode terbaru dalam bidang keilmuannya.

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator beban kerja yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2012:22) yang meliputi antara lain:

1. Target Yang Harus Dicapai Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kondisi Pekerjaan Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
3. Standar Pekerjaan Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah berjalan sesuai tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya. Kinerja sebagai hasil – hasil fungsi pekerjaan / kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu Menurut Tika (2006 : 187).

Marihot Tua Efendy (2012: 194) mengatakan bahwa: “Kinerja adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi”. Suatu organisasi atau perusahaan jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja.

Menurut Basri dan Rivai (2005 : 94) : Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut widodo (2005:78) kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan, atau suatu hasil karya yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan

tanggung jawab masing – masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Evaluasi dosen merupakan proses analitis yang intrinsik dalam pengajaran yang baik. Dengan kata lain, evaluasi dosen merupakan suatu kesatuan dalam kegiatan belajar-mengajar yang baik (*good teaching*). Pengajaran yang baik membantu mahasiswa untuk mencapai pembelajaran berkualitas baik (*high quality learning*). Kualitas pengajaran dan standar akademik perlu untuk selalu dievaluasi dan ditingkatkan karena pendidikan tinggi merupakan kegiatan yang mahal, Chairy (2005: 1).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 14 2005 tentang Guru dan Dosen, Bahwa Dosen memiliki kualifikasi akademik minimum : 1) lulusan program magister untuk program diploma atau program sarjana dan 2) lulusan program doktor untuk program pascasarjana. Sementara itu pada pasal 46 ayat 3 mengatakan bahwa setiap orang yang memiliki keahlian dengan prestasi luar biasa dapat diangkat menjadi dosen. Menurut pasal 45 mengatakan: dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat, pendidikan, sehat jasmani dan rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan satuan pendidikan.

Dalam tingkatan operasional, dosen merupakan penentu keberhasilan pendidikan melalui kinerjanya pada tingkat institusional, intruksional, dan eksperensial (Surya, 2000:56). Kinerja dosen tidak hanya ditunjukkan oleh hasil kerja, akan tetapi juga ditunjukkan oleh perilaku dalam bekerja. Dosen merupakan salah satu komponen esensial dalam suatu sistem pendidikan di perguruan tinggi.

Sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 14 Tahun 2005, dosen dinyatakan sebagai pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Bab 1 Pasal 1 ayat 2). Kompetensi dosen menentukan kualitas pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi sebagaimana yang ditunjukkan dalam kegiatan profesional dosen.

Dalam tingkatan operasional, dosen merupakan penentu keberhasilan pendidikan melalui kinerjanya pada tingkat institusional, intruksional, dan eksperensial (Surya, 2000:56). Kinerja dosen tidak hanya ditunjukkan oleh hasil kerja, akan tetapi juga ditunjukkan oleh perilaku dalam bekerja. Kinerja dosen juga dapat ditunjukkan dari seberapa besar kompetensi - kompetensi yang dipersyaratkan dipenuhi. Kompetensi tersebut meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional (Undang-undang No. 14 tahun 2005 tentang guru dan Dosen).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di seluruh pegawai kantor Kecamatan Kotabumi. Menurut data yang ada jumlah pegawai di seluruh pegawai kantor Kecamatan Kotabumi yang berjumlah 60.

Dalam Penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah:

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga, data primer ini diperoleh dengan wawancara melalui responden.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui orang lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan. Data sekunder ini diperoleh melalui cara studi dokumenter yaitu mengumpulkan dan mempelajari brosur brosur serta dokumen kantor.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

1. Observasi

Yaitu melakukan penelitian dengan pengamatan langsung dengan cara mendekati objek yang akan diteliti.

2. Kuisioner

Yaitu pengumpulan data dengan cara membagikan lembar pertanyaan kepada sampel dari objek yang kita teliti.

3. Telaah dokumentasi dan kepustakaan

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara mengkaji buku-buku bacaan, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan dan ketentuan undang-undang serta kebijaksanaan-kebijaksanaan yang berkaitan dengan pokok permasalahan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor Kecamatan Kotabumi yaitu sebanyak 60 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 orang responden.

Analisis Kuantitatif yang dilakukan berdasarkan data primer yang diperoleh dari penyebaran instrument (daftar pertanyaan) kepada sampel, dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (independen variabel) terhadap variabel terikat (dependen variabel).

Rumus yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan motivasi kerja terhadap kualitas Sumber

daya manusia pada Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran dengan persamaan regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan:

Y = Kualitas Sumber daya manusia

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi X_1

b_2 = Koefisien regresi X_2

X_1 = Lingkungan

X_2 = Disiplin Kerja

et = *Error Term*

Untuk menguji secara hipotesis secara parsial digunakan Uji t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\sqrt{r} \cdot \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah responden

Kriteria untuk Uji t adalah sebagai berikut :

a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak.

b) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_o diterima.

Taraf signifikan dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,05$ atau 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan simultan antara variabel Disiplin kerja (X_1) dan Lingkungan kerja (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kualitas layanan (Y) pada seluruh pegawai kantor Kecamatan Kotabumi melalui hasil perhitungan melalui Program SPSS 22 sebagai berikut:

Tabel 1. Perhitungan Koefisien Korelasi secara Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.409 ^a	.167	.138	1.3443

a. Predictors: (Constant), pengaruh lingkungan disiplin kerja, kualitas layanan

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,167 (0,167%). Nilai Adjusted R Square bernilai positif, sehingga jika nilai positif maka artinya dari penelitian ini, variabel independen (pengaruh lingkungan dan disiplin kerja) mampu menjelaskan varians dari variabel dependennya.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi berganda antara Disiplin kerja (X_1) dan Lingkungan kerja (X_2) terhadap Kualitas layanan (Y) sebagai berikut:

Tabel 2. Variabel Entered/ removed

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Disiplin kerja Peng_lingkungan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas layanan
b. All requested variables entered.

Tabel Variabel Entered menunjukkan bahwa tidak ada variabel

yang dikeluarkan (*removed*) dari model regresi. Artinya kedua variabel bebas dapat masuk dalam perhitungan regresi berganda.

Tabel Perhitungan Regresi Berganda Pengembangan sumberdaya manusia, Motivasi Kerja dan Kualitas SDM.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error			
1 (Constant)	4.299	.425	10.107	.000	
Peng_SDM	.316	.094	3.356	.001	
Motivasi_Kerja	.197	.104	1.905	.062	

a. Dependent Variable: Kualitas layanan

Berdasarkan tabel di atas, kemudian dimasukkan persamaan :

$$Y = 4,299 + 316X_1 + 197X_2$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji regresi diperoleh lingkungan kerja nilai $Y = 4,299 + 316X_1 + 197X_2$. Sedangkan kontribusi pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar (ΔR^2) 0,167.

Lingkungan kerja dan disiplin kerja sama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan. Lingkungan kerja yang kurang nyaman dan tidak kondusif serta tingkat disiplin pegawai yang rendah menyebabkan target yang telah

ditetapkan oleh perusahaan tidak dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan. Hal ini dikarenakan pegawai cenderung malas bekerja di lingkungan yang kurang nyaman dan merasa tidak terkontrol dengan disiplin yang rendah sehingga beberapa target yang telah ditetapkan tidak tercapai. Pegawai akan lebih giat dalam bekerja di lingkungan kerja dan disiplin kerja yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanannya. Hal ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja menimbulkan pengaruh terhadap menurunnya kualitas layanan di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara.

Tabel 3.

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.207	2	.104	5.733	.005 ^b
	Residual	1.030	57	.018		
	Total	1.237	59			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja, Peng_Lingkungan

Lingkungan kerja yang baik dan kondusif sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kualitas layanan. Selain itu tingkat kedisiplinan pegawai yang tinggi berpengaruh terhadap kualitas layanan, terbukti dari hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti jika lingkungan kerja baik dan tingkat kedisiplinan pegawai tinggi maka akan meningkatkan kualitas layanan, begitu juga sebaliknya.

Lingkungan kerja di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara kurang kondusif karena desain tempat kerja yang kurang menarik, ruangan kerja kurang luas sehingga terjadi penumpukan barang produksi di berbagai tempat. Perbaikan terhadap lingkungan kerja dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai akan meningkatkan kenyamanan, ketenangan dan suasana kerja yang kondusif. Selain itu hubungan antar pegawai juga perlu diperhatikan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecemburuan sosial, konflik di tempat kerja, dan hubungan yang kurang harmonis lainnya. Diharapkan dengan perlakuan seperti itu akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik lagi sehingga kualitas layanan lebih optimal.

Disiplin kerja yang diterapkan oleh Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara masih belum maksimal karena belum menggunakan standar yang baik sehingga pegawai cenderung melakukan tindakan indisipliner. Ketidaksiplinan yang dilakukan pegawai Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara menjadikan target-target yang telah ditetapkan oleh institusi tidak dapat tercapai secara optimal. Mulai dari terjadinya keterlambatan pegawai dalam menangani tugas hingga penyelesaiannya. Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kualitas layanan Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara yang dipengaruhi oleh faktor disiplin kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan kontribusi pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,114 artinya, lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 11,4%
2. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan kontribusi pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,030 artinya, disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 3,0%.
3. Lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 0,167, artinya, lingkungan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 16,7% dan dapat disimpulkan pula bahwa hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja dan disiplin yang diterapkan oleh lembaga maka kualitas layanan juga akan lebih baik lagi atau meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran dirumuskan sebagai berikut :

1. Pimpinan Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara disarankan untuk selalu meninjau kebutuhan sarana-prasaran guna menunjang kelancaran dan kenyamanan dalam bekerja sehingga dapat memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat.
2. Pimpinan Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara dalam menentukan peraturan harus di musyawarahkan atau di bicarakan kepada seluruh pegawai yang ada di kantor kecamatan kotabumi sehingga pegawai dapat menyesuaikan diri dengan peraturan yang di buat sehingga tujuan bersama dapat tercapai secara maksimal.
3. Pimpinan harus mengevaluasi hasil kerja pegawainya sehingga pekerjaan yang di lakukan pegawai Kecamatan Kotabumi dapat terukur dan terkontrol dengan baik, sehingga hasil pekerjaan bisa di selesaikan pada limit waktu yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:
- Yudhistira. Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Rivai, Veithzal Fawzi & Basri, M.A. (2004). *Manajemen SDM Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal Fawzi, & Basri, M.A. (2005). *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.