

The Influence Of Employee Competence And Work Environment On The Service Quality Of Employees At Uptd Puskesmas Natar, Natar District, South Lampung Regency

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pegawai UPTD Puskesmas Natar Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan

Nita Septina¹⁾; Trisnowati Josiah²⁾

^{1,2)} Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Email: ¹⁾ nitaseptina2018@gmail.com , ²⁾ trisnowatij@gmail.com

How to Cite :

Septina. N., Josiah. T. (2025). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pegawai UPTD Puskesmas Natar Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan . Jurnal Bisnis, Manajemen dan Akuntansi 1(3). DOI: <https://doi.org/10.70963/jbisma.v1i2>

ARTICLE HISTORY

Received [25 Februari 2025]

Revised [28 Maret 2025]

Accepted [30 Maret 2025]

KEYWORDS

Employee Competence, Work Environment, Service Quality.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan di UPTD Puskesmas Natar, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya puskesmas sebagai fasilitas kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima, dan terjangkau oleh masyarakat, sesuai dengan Permenkes No. 43 Tahun 2019. UPTD Puskesmas Natar menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kompetensi tenaga medis, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan menjaga kualitas layanan kesehatan. Kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Agar kualitas layanan yang diberikan selalu konsisten maka harus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan antara lain adalah kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sampel dari penelitian ini berjumlah 44 responden. Uji statistik dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara sendiri-sendiri atau bersama-sama terhadap kualitas layanan pada UPTD Puskesmas Natar. Hal ini dibuktikan variabel kompetensi pegawai (X1) berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y) sebesar 68,1%. Variabel lingkungan kerja (X2) berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y) sebesar 66,1%. Dan variabel kompetensi pegawai (X1) dan variabel lingkungan kerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y) sebesar 85,3%. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja maka akan terjadi pula peningkatan kualitas layanan, begitupun sebaliknya. Sehingga dalam rangka peningkatan kualitas layanan perlu memperhatikan kontribusi variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of employee competence and work environment on the quality of services at UPTD Puskesmas Natar, Natar District, South Lampung Regency. The background of this research is based on the importance of puskesmas as a basic health facility that provides comprehensive, integrated, equitable, acceptable, and affordable health efforts for the community, in accordance with Permenkes No. 43 of 2019. UPTD Puskesmas Natar faces various challenges in enhancing the competence of medical personnel, creating a conducive work environment, and maintaining the quality of health services. Service quality is the extent to which the services provided by an organization meet or exceed customer expectations. To ensure consistent service quality, it is essential to identify the factors affecting service

quality, including employee competence and the work environment. The method used in this study is a questionnaire. The sample size of this study is 44 respondents. Statistical tests were conducted using multiple linear regression. Based on the research results, it is found that employee competence and work environment individually or jointly influence the service quality at UPTD Puskesmas Natar. This is evidenced by the employee competence variable (X1) affecting service quality (Y) by 68.1%. The work environment variable (X2) affects service quality (Y) by 66.1%. The employee competence variable (X1) and the work environment variable (X2) jointly affect service quality (Y) by 85.3%. This means that an increase in employee competence and the work environment will lead to an increase in service quality, and vice versa. Therefore, in order to improve service quality, it is necessary to consider the contributions of employee competence and the work environment..

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia sebagai tempat pelayanan kesehatan dasar yang terdekat dengan masyarakat. Puskesmas menyediakan pelayanan kesehatan yang mencakup penyakit infeksi, kesehatan ibu dan anak, gizi, dan kesehatan lingkungan, hal ini tertuang pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, Puskesmas adalah kesatuan fasilitas kesehatan dan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima, dan terjangkau oleh masyarakat di tingkat pertama di wilayah kerjanya. Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya, dengan tujuan mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat. Puskesmas mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Menurut PERMENKES No 43 tahun 2019 tersebut khususnya pasal 7 berbunyi dalam menyelenggarakan fungsinya, puskesmas berwenang untuk melaksanakan peningkatan kompetensi tenaga Kesehatan, karena di era globalisasi sekarang menuntut suatu perubahan.

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, kompetensi tenaga kerja menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan Puskesmas. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan baik. Kompetensi tenaga medis sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien, efektivitas pengobatan, serta efisiensi operasional, begitupun di UPTD Puskesmas Natar. UPTD Puskesmas Natar, sebagai salah satu puskesmas di Kabupaten Lampung Selatan, berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Puskesmas ini menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kompetensi tenaga medis, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan menjaga kualitas layanan kesehatan. Dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kompleksitas kebutuhan kesehatan masyarakat, UPTD Puskesmas Natar harus terus berupaya meningkatkan kompetensi tenaga medisnya melalui berbagai pelatihan dan pengembangan profesional. Pelatihan dan pengembangan ini diberikan untuk peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia.

UPTD Puskesmas Natar memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. SDM berbasis kompetensi harus dibangun di atas pondasi yang kuat karena apabila orang-orang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaan, maka pasti akan mampu dari segi pengetahuan, keterampilan, mental dan kondisi kerja yang efektif dan efisien. Dengan memiliki value yang kuat, mereka akan selalu siap menghadapi perubahan sesuai dengan tuntutan organisasi tanpa menghilangkan jati diri. Pegawai di UPTD Puskesmas Natar berdasarkan standar Pendidikan 100% sudah sesuai dengan syarat Pendidikan yang tertuang dalam PERMENKES No 43 Tahun 2019, hanya saja ada beberapa pegawai yang belum mengikuti pelatihan yang semestinya diikuti untuk menunjang kemampuan (Skill) dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga perlu diikuti sertakan dalam pelatihan dan pengembangan sesuai dengan tanggung jawab tugas pekerjaannya. Kompetensi yang dimiliki akan lebih baik lagi jika dengan adanya lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan. Lingkungan kerja atau tempat kerja merupakan sebuah kawasan tempat bekerja. Menurut Sedarmayanti (2017) lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan organisasi berdasarkan dengan visi dan misi organisasi. Lingkungan kerja terbagi

menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti kursi, meja, laptop/komputer, printer, kertas dan lain-lain. Lingkungan kerja perantara atau lingkungan umum yang mempengaruhi kondisi manusia meliputi temperatur, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, warna, dan lain-lain.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan, produk, service yang tidak berwujud yang tidak dapat dimiliki, tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2021, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya yaitu adalah rendahnya kualitas pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan 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. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas layanan kesehatan adalah indikator utama dari keberhasilan fasilitas kesehatan seperti puskesmas. Puskesmas sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Kualitas layanan di puskesmas mencakup berbagai aspek seperti keandalan, tampilan fisik, daya tanggap, kepastian/jaminan dan empati. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Puskesmas Natar dimana masih terdapat kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kenyataan dilapangan. Banyaknya keluhan dari pelanggan/pasien terhadap layanan yang diberikan pegawai baik masalah teknis maupun non teknis. Masalah teknis misalnya terlalu lama mengantri di loket pendaftaran karena menggunakan aplikasi online, Masalah non teknis misalnya: pegawai kurang ramah dalam melayani, adanya fasilitas yang rusak, ruang pelayanan kurang nyaman, dan lain-lain.

LANDASAN TEORI

Kompetensi

Kompetensi merupakan salah satu komponen penting yang harus dimiliki individu agar pelaksanaan tugas pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Menurut Wibowo (2014) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Sutrisno dan Zuhri (2019) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Lingkungan Kerja

Ada beberapa ahli yang menjelaskan tentang lingkungan kerja. Menurut (Prasetyo, 2021) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi dimana seorang bekerja metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan menurut (Ekawati, 2022) lingkungan kerja adalah keadaan disekitar para pekerja sewaktu pekerja melakukan tugasnya yang mana keadaan ini mempunyai pengaruh bagi pekerja pada waktu melakukan pekerjaannya dalam rangka menjalankan operasi perusahaan, karena lingkungan kerja mempunyai peran penting bagi pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Menurut Sedarmayanti (2017) lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017:180), mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwati (2017: 65) kualitas layanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2013: 99) kualitas layanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. .

METODE PENELITIAN

Data yang diperoleh dari kuisioner akan diolah secara kuantitatif. Data kuantitatif diolah dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabulasi silang. Tabulasi silang digunakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan. Pengolahan dan analisis data kuantitatif dilakukan dengan mereduksi (meringkas) data dengan menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga sesuai dengan keperluan untuk menjawab pertanyaan analisis didalam penelitian. Data hasil wawancara yang relevan dengan fenomena yang dianalisis dan disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan. Analisis data kualitatif dipadukan dengan hasil interpretasi data kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai (X1)

Item Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Sign.	keterangan
1	0,297	0,736	0,000	Valid
2	0,297	0,800	0,000	Valid
3	0,297	0,716	0,000	Valid
4	0,297	0,570	0,000	Valid
5	0,297	0,685	0,000	Valid
6	0,297	0,555	0,000	Valid
7	0,297	0,750	0,000	Valid
8	0,297	0,694	0,000	Valid
9	0,297	0,827	0,000	Valid
10	0,297	0,663	0,000	Valid

Sumber : Data diolah. 2024

Berdasarkan tabel Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai (X1), dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang Kompetensi Pegawai memiliki semua pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > 0,297$ dan $\alpha < 0,05$ maka instrument yang digunakan adalah valid

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X2)

Item Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Sign.	keterangan
1	0,297	0,612	0,000	Valid
2	0,297	0,438	0,003	Valid
3	0,297	0,544	0,000	Valid
4	0,297	0,653	0,000	Valid
5	0,297	0,739	0,000	Valid
6	0,297	0,696	0,000	Valid
7	0,297	0,621	0,000	Valid
8	0,297	0,697	0,000	Valid
9	0,297	0,523	0,000	Valid
10	0,297	0,594	0,000	Valid
11	0,297	0,426	0,004	Valid
12	0,297	0,344	0,022	Valid
13	0,297	0,411	0,006	Valid

14	0,297	0,647	0,000	Valid
15	0,297	0,558	0,000	Valid
16	0,297	0,645	0,000	Valid
17	0,297	0,629	0,000	Valid
18	0,297	0,499	0,001	Valid
19	0,297	0,396	0,008	Valid
20	0,297	0,336	0,026	Valid

Sumber : Data diolah. 2024

Berdasarkan tabel Uji Validitas Varibel Lingkungan Kerja (X2), dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang Kompetensi Pegawai memiliki semua pernyataan memiliki nilai rhitung > 0,297 dan $\alpha < 0,05$ maka intrument yang digunakan adalah valid.

Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kualitas layanan (Y)

Item Pernyataan	r _{tabel}	r _{hitung}	Sign.	Keterangan
1	0,297	0,603	0,000	Valid
2	0,297	0,669	0,000	Valid
3	0,297	0,649	0,000	Valid
4	0,297	0,580	0,000	Valid
5	0,297	0,780	0,000	Valid
6	0,297	0,727	0,000	Valid
7	0,297	0,865	0,000	Valid
8	0,297	0,854	0,000	Valid
9	0,297	0,836	0,000	Valid
10	0,297	0,827	0,000	Valid

Sumber : Data diolah. 2024

Berdasarkan tabel Uji Validitas Varibel Kualitas layanan (Y), dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang Kualitas layanan memiliki semua pernyataan memiliki nilai rhitung > 0,297 dan $\alpha < 0,05$ maka instrument yang digunakan adalah valid.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Pegawai (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	10

Sumber : Data diolah. 2024

Dari hasil uji reliabilitas di atas didapat nilai Alpha Kompetensi Pegawai (X1) sebesar 0,881 dan dapat disimpulkan bahwa kusioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karna nilai alpha sebesar 0,881 > 0,60. Berarti bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam mengukur gejala yang sama.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	20

Sumber : Data diolah. 2024

Dari hasil uji reliabilitas di atas didapat nilai Alpha Lingkungan Kerja (X2) sebesar 0,878 dan dapat disimpulkan bahwa kusioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karna nilai alpha sebesar 0,878 > 0,60. Berarti bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam mengukur gejala yang sama.

Tabel 6 Hasil Uji reliabilitas Variabel Kualitas layanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.905	10

Sumber : Data diolah. 2024

Dari hasil uji reliabilitas di atas didapat nilai Alpha Kualitas layanan (Y) sebesar 0,905 dan dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karna nilai alpha sebesar $0,905 > 0,60$. Berarti bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam mengukur gejala yang sama.

Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Layanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.270	5.029		.253	.802
	Kompetensi Pegawai	1.014	.107	.825	9.461	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah. 2024

Berdasarkan uji t di dapat nilai thitung 9,461. Apabila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 2,020, maka thitung $9,461 > 2,020$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 menyatakan terdapat pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas layanan yang diterima. Jadi variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas layanan.

Persamaan regresi antara variabel Kompetensi Pegawai (X1) terhadap variabel Kualitas layanan (Y) adalah :

$$Y = 1,270 + 1,014 X_1 + e$$

Yang artinya setiap kenaikan 1 point dari pada variabel Kualitas layanan akan diikuti oleh naiknya variabel Kompetensi Pegawai kantor UPTD Puskesmas Natar sebesar 1,014 poin.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka diperoleh Koefisien Determinasi Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas layanan adalah :

Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas layanan.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.681	.673	2.42059

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah. 2024

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,681 \times 100\% = 68,1\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi Pegawai (X1) menjelaskan variasi perubahan terhadap Kualitas layanan (Y) pada UPTD Puskesmas Natar sebesar 68,1%. Sedangkan sisanya 31,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis Lingkungan Kerja terhadap Kualitas layanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.912	5.437		.536	.595
	Lingkungan Kerja	.526	.058	.813	9.052	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah. 2024

Berdasarkan uji t di dapat nilai thitung 9,052. Apabila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 2,020, maka thitung 9,052 > 2,002, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha menyatakan terdapat pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kualitas layanan yang diterima. Jadi variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kualitas layanan.

Persamaan regresi antara variabel lingkungan kerja (X2) terhadap variabel Kualitas layanan (Y) adalah :

$$Y = 2,912 + 0,526 X2 + e$$

Yang artinya setiap kenaikan 1 point dari pada variabel Kualitas layanan akan diikuti oleh naiknya variabel lingkungan kerja pada UPTD Puskesmas Natar sebesar 0,526 poin.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka diperoleh Koefisien Determinasi lingkungan kerja terhadap Kualitas layanan adalah :

Tabel 10 Hasil Koefisien Determinasi Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas layanan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.653	2.49348

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah. 2024

Koefisien Determinasi (KD) = R² = 0,661 x 100% = 66,1%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X2) menjelaskan variasi perubahan terhadap Kualitas layanan (Y) pada UPTD Puskesmas Natar sebesar 66,1%. Sedangkan sisanya 33,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Tabel 11 Hasil Uji Hipotesis Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas layanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.166	3.991		3.800	.000
	Kompetensi Pegawai	.657	.090	.535	7.320	.000
	Lingkungan kerja	.328	.047	.507	6.938	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah. 2024

Berdasarkan tabel di atas, kemudian dimasukan persamaan :

$$Y = 15,166 + 0,657 X1 + 0,328 X2 + e$$

1. Setiap peningkatan nilai pada variabel Kompetensi Pegawai sebesar satu poin, maka Kualitas layanan akan meningkat 0,657 point.
2. Setiap peningkatan nilai pada variabel lingkungan kerja satu poin, maka kualitas layanan akan meningkat 0,328 point.

Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi X1 = 0,657 lebih besar dari koefisien regresi X2 = 0,328. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kompetensi Pegawai lebih tinggi atau dominan dibandingkan variabel lingkungan kerja dalam meningkatkan Kualitas layanan pada UPTD Puskesmas Natar.

Tabel 12 Hasil Uji F (Uji Model)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	657.351	2	328.676	119.049	.000 ^b
	Residual	113.194	41	2.761		
	Total	770.545	43			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi Pegawai

Sumber : Data diolah. 2024

Berdasarkan uji F di dapat nilai Fhitung 119,049. Apabila dibandingkan dengan Ftabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 3,23, maka Fhitung 119,049 > 3,23. Berdasarkan hasil pada Tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 karena nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi linier yang diperoleh layak digunakan untuk menjelaskan bahwa semua variabel independen yakni Kompetensi Pegawai dan lingkungan kerja secara simultan atau bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu Kualitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka diperoleh Koefisien Determinasi Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas layanan adalah :

Tabel 13 Hasil Koefisien Determinasi Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas layanan

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 ^a	.853	.846	1.66158

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi Pegawai
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah. 2024

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,853 \times 100\% = 85,3\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu Kompetensi Pegawai (X1) dan lingkungan kerja (X2) dapat menjelaskan variabel terikat yakni Kualitas layanan (Y) sebesar 85,3% sedangkan sisanya sebesar 14,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti loyalitas, disiplin kerja, komunikasi kerja, kepemimpinan, dan gaya kepemimpinan.

Pembahasan

X1 Mempengaruhi Y

Berdasarkan hasil uji t diperoleh hasil thitung sebesar 9,461 yang lebih besar daripada ttabel 2,020 pada taraf signifikan 0,05, ini berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Layanan di UPTD Puskesmas Natar. Persamaan regresi $Y = 1,270 + 1,014X_1 + e$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 poin pada variabel Kompetensi Pegawai akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 1,014 poin. Hasil penghitungan Koefisien Determinasi sebesar 68,1% mengindikasikan bahwa variabel Kompetensi Pegawai menjelaskan 68,1% variasi perubahan pada Kualitas Layanan, sedangkan sisanya 31,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Hasil penghitungan diatas, menegaskan pentingnya meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan, meskipun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan juga perlu dieksplorasi lebih lanjut. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Trisnowati Josiah; 2021) dengan judul penelitian "Pengaruh kompetensi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah (STES) Tunas Kelapa Lampung Tengah, yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi, motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja dosen, variabel kompetensi terhadap kinerja dosen berpengaruh secara parsial, dan variabel lingkungan kerja terhadap kinerja berpengaruh secara parsial. Dan sesuai dengan teori menurut Ansar I bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja.

X2 Mempengaruhi Y

Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh, menunjukkan thitung sebesar 9,052 yang lebih besar daripada ttabel 2,020 pada taraf signifikan 0,05, ini berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap Kualitas Layanan di UPTD Puskesmas Natar. Persamaan regresi $Y = 2,912 + 0,526X_2 + e$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 poin pada variabel Lingkungan kerja akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,526 poin. Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 66,1% mengindikasikan bahwa variabel Kompetensi Pegawai menjelaskan 66,1% variasi perubahan pada Kualitas Layanan, sedangkan sisanya 33,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Hasil ini menegaskan pentingnya meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja untuk meningkatkan kualitas layanan, meskipun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan juga perlu dieksplorasi lebih lanjut. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Trisnowati Josiah; 2021) dengan judul penelitian "Pengaruh kompetensi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah (STES) Tunas Kelapa Lampung Tengah, yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi, motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja dosen, variabel kompetensi terhadap kinerja dosen berpengaruh secara parsial, dan variabel lingkungan

kerja terhadap kinerja berpengaruh secara parsial. Dan sesuai dengan teori menurut Sedarmayanti bahwa lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok dimana didalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan organisasi.

X1 dan X2 mempengaruhi Y

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan $Y = 15,166 + 0,657X_1 + 0,328X_2 + e$ yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin pada variabel Kompetensi Pegawai (X_1) akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,657 poin dan setiap peningkatan 1 poin pada variabel Lingkungan Kerja (X_2) akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,328 poin. Dari hasil uji F diperoleh nilai Fhitung 119,049 yang lebih besar dari Ftabel 3,23 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa model regresi linier yang diperoleh layak digunakan untuk menjelaskan bahwa Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 85,3% menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja menjelaskan 85,3% variasi perubahan pada Kualitas Layanan, sementara 14,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian terdahulu (Syarifudin Lubis; 2017) dengan judul penelitian "Pengaruh pengembangan SDM dan kualitas SDM terhadap kualitas layanan pada PT. Putra Fajar Jaya Medan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan SDM dan kualitas SDM secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015) bahwa kualitas layanan adalah suatu bentuk pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai dan perbaikan lingkungan kerja sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan di UPTD Puskesmas Natar, meskipun faktor-faktor lain juga perlu dieksplorasi lebih lanjut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan pegawai di UPTD Puskesmas Natar hal ini terbukti dari besarnya koefisien determinasi antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan adalah 68,1%. Uji Hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan sebesar 9,461, dan hasil thitung = $9,461 > ttabel = 2,020$. Persamaan regresi kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan adalah $Y = 1,270 + 1,014X_1 + e$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan pada UPTD. Puskesmas Natar.
2. Terdapat pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada UPTD Puskesmas Natar, hal ini terbukti dari hasil perhitungan besarnya koefisien determinasi antara lingkungan kerja terhadap kualitas layanan adalah 66,1%. Uji Hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung antara lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pegawai sebesar $= 9,052$ dan thitung $> t$ tabel 2,020. Persamaan regresi lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pegawai adalah $Y = 2,912 + 0,526 X_2 + e$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pegawai.
3. Terdapat pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara Bersama-sama terhadap kualitas layanan pegawai pada UPTD Puskesmas Natar. Hasil perhitungan regresi linier berganda kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan diperoleh persamaan $Y = 15,166 + 0,657 X_1 + 0,328 X_2$. Hasil ini bermakna jika kompetensi pegawai (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) tidak berubah maka kualitas layanan pegawai (Y) tetap sebesar 15,166 point. Apabila kompetensi pegawai ditingkatkan satu point maka kualitas layanan pegawai akan meningkat sebesar $= 0,657$. Jika lingkungan kerja ditingkatkan satu point maka kualitas layanan pegawai akan meningkat sebesar 0,328 point. Hasil pengujian hipotesis secara simultan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pegawai dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung = memperoleh hasil 119,049 dan jauh lebih besar dari nilai Ftabel = 3,23, pada taraf signifikan 5% dengan $Dk = 85,3\%$. Jadi Fhitung adalah lebih besar dari Ftabel (F hitung $> F$ tabel).

Saran

1. Pada variabel kompetensi pegawai, yang perlu mendapat perhatian untuk peningkatan kompetensi pegawai adalah pimpinan mengarahkan pegawai untuk menjaga sikap baik ke sesama pegawai maupun penerima layanan dalam penyelesaian suatu pekerjaan karena nilai indikator tersebut yang paling rendah. Peningkatan indikator ini dapat dilakukan dengan pimpinan dan pihak manajemen

- memberikan bimbingan dan arahan pentingnya menjaga sikap/ attitude dalam suatu penyelesaian pekerjaan.
2. Variabel lingkungan kerja yang perlu mendapat perhatian adalah indikator peralatan kantor dan indikator kerjasama kelompok. Peralatan kantor dan Kerjasama kelompok dapat menjadi hal yang sangat vital bagi pegawai karena kenyamanan, fasilitas, rekan kerja dapat menjadi salah
 3. satu faktor dalam meningkatkan kualitas layanan, bilamana suasana dikantor sudah tidak nyaman dan kondusif tentunya pekerjaan yang maksimal tidak akan terpenuhi.
 4. Variabel kualitas layanan yang perlu mendapat perhatian adalah indikator bukti fisik/ tampilan karena indikator ini mendapatkan nilai yang paling rendah. Peningkatan indikator ini dapat dilakukan oleh pimpinan dan manajemen dengan memperbaiki atau menambah fasilitas puskesmas demi kenyamanan pengguna layanan dan juga pegawai dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahiruddin, Sodin, Epi Parela. 2022. Dampak Motivasi Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Tranmigrasi Kabupaten Way Kanan. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, Vol 8, No 1, 2022. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Bandar Lampung.
- Ansar. I. 2021. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Maharani Syam Group Sorowako. [Repository.umpalopo.ac.id](https://repository.umpalopo.ac.id). Universitas Muhammadiyah Palopo. Sulawesi Selatan.
- Iwan Ardiansyah. 2021. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiara Condong Kota Bandung. *Jurnal Kajian dan Riset Manajemen Profesional*. Vol 12, No 1 2021. Universitas Al-Ghifari. Bandung
- J. Supranto. 2020. *Metode Riset*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- [Ppid.lampungprov.go.id/detail-dokumen/PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik](http://Ppid.lampungprov.go.id/detail-dokumen/PP%20Nomor%2096%20Tahun%202012%20tentang%20pelaksanaan%20Undang-Undang%20Nomor%2025%20tahun%202009%20tentang%20Pelayanan%20Publik).
- Mukarom. Z & Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Permenkes Nomor 43 Tahun 2019. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Senen Mustakim, Iskandar Hipni, Epi Parela. 2021. Evaluasi Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Tanggamus. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*. Vol 7, No 1. 2021. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Bandar Lampung
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Trisnowati Josiah. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pesisir Barat. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*. Vol 4, No 1, 2018. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Bandar Lampung
- Trisnowati Josiah. 2021. *Manajerial, Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja*. Yogyakarta : Suler Pustaka.
- Trisnowati Josiah. 2022. Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Inspektorat Propinsi Lampung). *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*. Vol 8, No. 1 2022. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Bandar Lampung.
- Umar, H. 2015. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Bisnis*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Veni Devialesti. 2018. Pengaruh Lingkungan dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*. Vol 4, No 1. 2018. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Bandar Lampung
- Viviyanti Dahar. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Universitas Sam Ratulangi*. Universitas Sam Ratulangi. Sulawesi Utara