

Pengaruh Kualitas SDM, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di UPPMPTSP Kecamatan Kelapa Gading

Erlita Widiya Sari ^{1*}, Sri Sundari ²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹erlita.widya@gmail.com, ²sri.sundari@stiami.ac.id

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 18, 2025

Revised : Mei 20, 2025

Accepted : Juni 12, 2025

Keywords:

Human Resources Quality;

Work Culture;

Work Environment;

Public Service Quality.



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

ABSTRACT

The phenomenon observed at the Investment Management and One-Stop Integrated Service Unit of Kelapa Gading District is the suboptimal quality of public services provided by this institution. On the other hand, deficiencies have been identified in human resource quality, work culture, and work environment, which do not yet fully support the effective delivery of services. This research aims to examine the extent to which human resource quality, work culture, and work environment influence the quality of public services at the Investment Management and One-Stop Integrated Service Unit (UP PM PTSP) of Kelapa Gading District. This research employs a quantitative associative approach, which seeks to analyze the relationship between variables. This research was conducted at the UP PM PTSP Office of Kelapa Gading District, with data collection and observations taking place from November 2024 to January 2025. The sampling technique used is the census method, involving 144 respondents. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 25 software. The results of the analysis indicate that human resource quality, work culture, and work environment significantly influence the quality of public services at the UP PM PTSP Office of Kelapa Gading District, both partially and simultaneously.

PENDAHULUAN

Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) Kecamatan Kelapa Gading merupakan salah satu dari 316 service poin di DKI Jakarta yang melayani kebutuhan masyarakat dan para pelaku usaha terkait perizinan/non perizinan serta dokumen administrasi untuk wilayah kecamatan Kelapa Gading.

Pada tanggal 9 Agustus 2021 diresmikan website Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik atau yang lebih dikenal dengan OSS RBA (*Online Single Submission-Risk Based Approach*) milik Kementerian Investasi/BKPM yang diterapkan di seluruh wilayah Indonesia. Proses pelayanan perizinan dan nonperizinan elektronik yang sebelumnya menggunakan website atau aplikasi JakEvo milik Pemprov DKI Jakarta secara bertahap mulai berpindah menggunakan website OSS-RBA selama 3 tahun terakhir. Sedangkan proses perizinan dan nonperizinan yang belum terakomodir oleh website OSS-RBA tetap menggunakan website atau aplikasi JakEvo.

Penerapan sistem *Online Single Submission* yang telah dilaksanakan UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading selama beberapa tahun terakhir masih perlu dilakukan pembenahan. Pertama, masih adanya proses perizinan manual yang ditemukan, hal ini dikarenakan adanya masyarakat yang belum paham tentang alur pengajuan perizinan melalui website OSS. Kedua, yaitu masalah infrastruktur yang belum memadai seperti jaringan internet yang tidak stabil sehingga staff mengalami kendala dalam melayani masyarakat yang mengurus perizinan. Ketiga, keterbatasan jumlah sumber daya aparatur yang khusus menangani masalah penerapan sistem OSS sehingga menyebabkan adanya rangkap tugas. Keempat, selama ini sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat umum masih kurang sehingga masyarakat memiliki edukasi yang kurang memahami prosedur pelayanan perizinan melalui aplikasi OSS ini.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diperoleh beberapa permasalahan UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading terkait pelayanan kepada masyarakat, yaitu permasalahan internal dan eksternal. Diantara permasalahan internal adalah: 1). Budaya Kerja pegawai PTSP masih terbatas terkait kewenangan perizinan tertentu dan Kebijakan OSS. 2). Keterbatasan sarana dan prasarana (antara lain komputer, tempat arsip, Gudang), ruang kerja UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading berada di lantai dasar Kantor Camat Kelapa Gading sehingga fasilitas banyak menggunakan fasilitas Kantor Camat, seperti toilet, musholla, AC. Ketika air atau AC tidak berfungsi, maka perbaikan fasilitas tersebut menunggu dari pihak kecamatan untuk melakukannya. Pada sisi lain, UP PMPTSP Kecamatan tidak memiliki anggaran tersendiri, oleh karena itu diajukan permohonan anggaran ke DPMPTSP atau UP PMPTSP tingkat kota dan menunggu lama untuk pencairannya sehingga terkadang menggunakan dana pribadi Kepala Unit, sebagai contoh pada saat ini, dikarenakan AC rusak di ruangan BO hanya menggunakan kipas angin yang dibeli oleh pimpinan. 3). belum ada akses di UP PMPTSP Kecamatan untuk mengetahui Informasi perusahaan yang telah melapor LKPM, 4) Belum ada petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai Tugas dan Fungsi terkait Pengawasan Perizinan dan Non Perizinan.

Sementara persoalan eksternal terungkap yaitu 1) adanya perubahan kebijakan yang mengakibatkan kewenangan perizinan yang diambil alih oleh pemerintah pusat (OSS maupun SIMBG). 2). DPMPTSP diharapkan meningkatkan investasi dan kemudahan berusaha "*Ease of Doing Business*" (EoDB) hal berarti UP PMPTSP menjadi ujung tombak meningkatnya investasi perizinan usaha di Jakarta, belum semua masyarakat bisa menggunakan teknologi informasi dalam pengajuan perizinan hal ini hal ini bisa terlihat dari masih banyaknya masyarakat menggunakan biro jasa atau pihak ketiga dalam pengajuan izin serta dalam pengajuan izin masih sering didapati kekurangan kelengkapan berkas. 3). Hal lain adalah adanya perubahan peraturan (Omnibus Law) ditingkat nasional maupun adanya UU IKN yang berdampak terhadap perubahan/revisi kewenangan (SOP). Permasalahan di atas menjadi indikasi kualitas pelayanan yang diberikan UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading tidak optimal.

Lingkungan kerja yang kondusif meliputi terciptanya hubungan yang baik antara sesama pegawai, hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, terdapatnya lingkungan kerja fisik yang meliputi ukuran ruang kerja, penerangan, suhu udara, warna, pengendalian tingkat kebisingan, kebersihan tempat kerja, serta tersedianya peralatan kerja. Hal demikian ini juga terjadi di UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading, di mana sarana dan prasarana yang membuat nyaman pegawai dalam bekerja serta masyarakat pengguna jasa belum mendukung sepenuhnya, seperti pendingin ruangan, kamar kecil, jaringan internet. Dengan kata lain, lingkungan kerja di UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading belum optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan masih ada aparat yang kurang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, kurangnya disiplin pegawai seperti keluar kantor sebelum jam kerja selesai dan datang terlambat, dan kurangnya fasilitas yang digunakan guna penyelesaian pekerjaan pelayanan yang ada, error jaringan pada aplikasi JakEvo, kurang menggali kebutuhan pengguna jasa, tidak segera menindaklanjuti keluhan dan tidak segera memproses permintaan pengguna jasa. Dengan demikian, sumber daya di UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading belum menunjukkan kualitas yang sepenuhnya optimal.

Tulisan ini ditujukan untuk menganalisis dan mengevaluasi besarnya pengaruh kualitas sumberdaya manusia, budaya kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading baik secara parsial maupun secara simultan.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2021, p. 40) kualitas pelayanan publik merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut". Menurut Lovelock (2024) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profit bahkan untuk menghadapi persaingan. Moenir (2020, p. 7) menyatakan bahwa: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan

kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Indikator pelayanan publik yang diungkapkan Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiyansyah, 2021, p. 46) yaitu sebagai berikut: 1) Tangibles (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi. 2) Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. 3) Emphaty (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan. 4) Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 5) Assurance (Jaminan), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-raguan.

Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, lingkungan kerja, dan pengalaman yang cukup memadai (Widodo, 2021). Menurut Amhas (2018), kualitas sumber daya manusia adalah kesanggupan tiap-tiap individu baik dalam menyelesaikan persoalannya, mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya. Kualitas sumber daya manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental).

Rukaya, Thalib, dan Tamsah (Rukaya et.al, 2019) mengemukakan bahwa kualitas sumber daya manusia yang baik adalah sumber daya yang memiliki Budaya Kerja baik dari aspek fisik maupun intelektual. Peningkatan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kekuatan fisik yang berasal dari olahraga dan menjaga kesehatan tubuh dengan cara mengkonsumsi vitamin yang bermanfaat untuk tubuh dan peningkatan kemampuan non fisik dapat dilakukan dengan mengikuti Lingkungan Kerja diri (training), seminar dan workshop pengembangan diri. Indikator kualitas sumber daya manusia menurut Danim (Manurung, 2020) : 1) Kualitas Fisik dan Kesehatan; 2) Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) dan 3) Kualitas Spiritual (Kejuangan)

Budaya kerja menurut Nawawi (2023) menjelaskan bahwa budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sangsi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Menurut Gering Supriadi dan Tri Guno (Siregar, 2019) adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap, menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja. Ndraha (2023, p. 80) mendefinisikan budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat. Sugiyono dan Rita Rahajeng (2022) menyebutkan indikator Budaya Kerja yang memuat nilai-nilai budaya kerja terdiri atas berintegritas, kolaboratif, akuntabel, inovatif, dan berkeadilan.

Ferawati (Rahman dan Bangun Putra Prasetya, 2024, p. 290) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan berdampak pada pelaksanaan tugas yang diberikan. Semakin baik lingkungan kerja seseorang, maka kinerja pekerjaannya akan semakin baik. Sedangkan menurut Farizki (Rahman dan Bangun Putra Prasetya, 2024, p. 290), lingkungan kerja juga merupakan kesesuaian lingkungan kerja, hal ini terlihat dari waktu kerja untuk menyelesaikan beban kerja, tentunya baik lingkungan kerja yang baik maupun buruk dapat mempercepat atau memperlambat pekerjaan seseorang.

Menurut Sedarmayanti (Sedarmayanti, 2019, p. 36), secara garis besar indikator lingkungan kerja dibagi jadi: 1) Lingkungan kerja fisik yang merupakan seluruh keadaan fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang bisa mempengaruhi karyawan. Lingkungan kerja fisik terdiri dari beberapa indikator ialah: penerangan ataupun cahaya, temperatur/ suhu udara, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, kebersihan, mekanisme getaran, skema warna, riasan, keamanan di tempat kerja. 2) Lingkungan kerja

non fisik yang merupakan lingkungan disekitar karyawan yang menyangkut hubungan kerja, dalam hal ini hubungan dengan atasan, sampai hubungan dengan sesama rekan kerja.

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (Notoatmodjo, 2019, p. 4) Kualitas sumber daya manusia dapat membantu untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga dalam proses pelayanan di UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading, sumber daya manusia sangat berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Suit (2022) mengemukakan pengertian kualitas sumber daya manusia sebagai berikut: “Kualitas Sumber Daya Manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat dan berbangsa” Menurut Matindas (2020) mengemukakan pengertian kualitas sumber daya manusia sebagai berikut : “Kualitas Sumber Daya manusia adalah sumber daya manusia yang bukan hanya memiliki kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya”

Dalam pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik sebagai pertanggungjawaban pada manajemen atau pemerintah atas sumber daya sebagai kualitas sumber daya manusia yang dipercayakan kepada kinerja pelayanan kepada masyarakat. Adanya kualitas sumber daya manusia akan mempermudah dalam pelaksanaan fungsi pemerintah yang andal dan tepat waktu.

Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas sumber daya manusia menurut Danim (Manurung, 2020, p.2) mengemukakan kualitas sumber daya manusia terbagi menjadi tiga unsur yaitu: 1) Kualitas Fisik dan Kesehatan. 2) Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) dan 3) Kualitas Spiritual (Kejuangan)

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Budaya kerja dapat diartikan sebagai suatu pola asumsi dasar, diciptakan, diketahui atau dikembangkan oleh suatu kelompok untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal sehingga dianggap perlu diajarkan kepada para pegawai baru sebagai cara yang benar dalam memandang, berpikir, berperasaan mengenai masalah yang dihadapinya. Budaya kerja mengacu kepada pandangan hidup dalam suatu organisasi yang menjelaskan suatu mekanisme yang mengintegrasikan pegawai dalam suatu organisasi berdasarkan pengalaman, sejarah, keyakinan serta norma-norma bersama yang menjadi ciri organisasi.

Budaya kerja adalah suatu pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat kebiasaan dan kekuatan pendorong, kemampuan membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau bekerja. Dengan demikian budaya kerja adalah salah satu unsur penting bagi terwujudnya kualitas pelayanan publik. Studi yang dilakukan Hamsiah (2022) dan (Hasanah, 2020) membuktikan bahwa budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, dimensi budaya kerja yang digunakan mengutip Sugiyono dan Rita Rahajeng (2022) yang mengklasifikasikan unsur-unsur budaya kerja menjadi lima yaitu: Berintegritas, Kolaboratif, Akuntabel, Inovatif dan Berkeadilan.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Lingkungan kerja adalah kondisi kerja yang dirasakan karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk lingkungan fisik maupun non fisik. Rahmawati, dkk., (Rahmawanti et.al, 2014), mengatakan lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan merupakan salah satu cara perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja para karyawan.

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat mengerjakan pekerjaan secara tenang, aman dan nyaman. lingkungan kerja yang baik tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehingga akan timbul semangat kerja dan kegairahan karyawan dalam lingkungan kerja di

dalam suatu organisasi, baik publik maupun privat sangat penting untuk diperhatikan. Penelitian yang dilakukan oleh Dahar, et.al. 2019 (Dahar et.al, 2019) dan Puadniaji. (2021, p. 29) yang menyatakan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Dimensi lingkungan kerja dalam penelitian ini mengutip pendapat Sedarmayanti (2019, p. 21), lingkungan kerja terbagi menjadi dua dimensi diantaranya: (1) lingkungan kerja fisik dengan indikator (a) peralatan kerja, (b) suasana kerja. (2) Lingkungan kerja non fisik dengan indikator, (a) hubungan dengan atasan, (b) hubungan dengan rekan kerja, dan (3) hubungan dengan bawahan.

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tiga proposisi di atas dengan berbasis pada karya para peneliti di atas, maka penulis membangun konstruk pemikiran bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, budaya kerja dan lingkungan kerja.

Untuk mengukur seberapa jauh tingkat kualitas pelayanan publik pada Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading, maka penulis menggunakan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al (1988) yang menyatakan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu: 1) Bukti Fisik (Tangibles). 2) Empati (Empathy). 3). Daya Tanggap (Responsiveness). 4) Keandalan (Reliability). 5) Jaminan (Assurance).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ditulis dalam bentuk paragraf mengalir yang berisi desain penelitian yang digunakan (metode, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi, sampel, operasionalisasi variabel, teknik analisis data, pengukuran variabel) yang ditulis dalam bentuk paragraf mengalir (tidak dibuat numbering)

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan survei. Definisi operasional variabel dalam kajian ini adalah: Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan dan pengalaman yang cukup memadai. Budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh organisasi. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan berdampak pada pelaksanaan tugas yang diberikan. Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa yang mendatangi Kantor UP PMPTSP Kec. Kelapa Gading periode Januari-Oktober 2024 yang secara rata-rata berjumlah 144 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh populasi (Teknik Sensus). Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan kuesioner.

Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif yaitu dihitung bobot angka rata-rata dan statistik inferensial. Statistik inferensial menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji normalitas, homogenitas dan multikolinieritas. Uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F serta Koefisien Determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 25 diperoleh bahwa semua pernyataan untuk Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja, Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan dinyatakan valid karena mempunyai koefisien korelasi ($r > t$ tabel (0,164). Demikian juga hasil koefisien reliabilitas (Alpha) dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan andal karena koefisien reliabilitas $\alpha >$ dari alpha correct alpha item correlation.

Berdasarkan perhitungan rata-rata rekapitulasi data sebaran kuesioner setiap variable maka dapat dikatakan bahwa secara umum Kualitas Sumber Daya Manusia pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara dapat digolongkan dalam

kategori sangat baik dengan angka 4,59. Untuk variabel Budaya Kerja pegawai pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara dapat digolongkan dalam kategori sedang dengan angka rata-rata 2,80. Untuk variabel Lingkungan Kerja pegawai di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara dapat digolongkan dalam kategori sedang dengan angka rata-rata 2,79. Selanjutnya untuk variable Kualitas Pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara dapat digolongkan dalam kategori sedang dengan angka rata-rata sebesar 2,91.

Pada Uji Persyaratan Analisis, diperoleh hasil bahwa distribusi data hasil sebaran kuesioner terbilang normal. Semua data variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja, Lingkungan Kerja dan kualitas pelayanan adalah homogen.

Selain itu dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas pada ketiga variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja karena variabel-variabel yang diuji memiliki nilai toleransi (*tolerance*) > 0,1, sedangkan nilai VIF untuk ketiga variabel < 10.

Berdasarkan olah data dengan SPSS versi 25 diperoleh:

Tabel 1 Nilai Koefisien dan Determinasi Kualitas Sumber Daya Manusia

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.594	.587	2.92116

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDM

Koefisien (r) sebesar 0,778 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel Kualitas Sumber Daya Manusia dengan variable kualitas Pelayanan. Koefisien determinasi (r^2 atau r Square) sebesar 0,594 yang berarti bahwa 59,4% kualitas Pelayanan ditentukan oleh Kualitas Sumber Daya Manusia dan sisanya ditentukan faktor lain.

Tabel 2 Nilai Koefisien dan Determinasi Budaya Kerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.670	5.54119

a. Predictors: (Constant), Budaya Kerja

Koefisien (r) sebesar 0,820 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel Budaya Kerja dengan variabel kualitas Pelayanan. Koefisien determinasi (r^2 atau r Square) sebesar 0,672 yang berarti bahwa 67,2% kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh Budaya Kerja dan sisanya ditentukan faktor lain.

Tabel 3 Nilai Koefisien dan Determinasi Lingkungan Kerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 ^a	.274	.269	8.24903

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja

Koefisien (r) sebesar 0,523 menunjukkan hubungan yang sedang antara variabel Lingkungan Kerja dengan variabel kualitas Pelayanan. Koefisien determinasi (r^2 atau r Square) sebesar 0,274 yang berarti bahwa 27,4% kualitas Pelayanan ditentukan oleh Lingkungan Kerja dan sisanya ditentukan faktor lain.

Tabel 4 Nilai Koefisien dan Determinasi Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1), Budaya Kerja (X_2), Lingkungan Kerja (X_3) secara bersama-sama Terhadap Pelayanan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.690	.683	5.43039

- a. Predictors: (Constant), kualitas_SDM, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja,
- b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,830 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas (Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja) dengan variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,690 memberi pengertian bahwa 69% Kualitas Pelayanan ditentukan secara bersama oleh Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja sedangkan sisanya sebesar 31% ditentukan oleh faktor lain.

Pembahasan

1. Analisis Pengaruh Kualitas SDM (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,771 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kualitas SDM dengan Kualitas Pelayanan Publik. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,594 atau 59,4% Kualitas Pelayanan Publik, ditentukan oleh Kualitas SDM dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh Kualitas SDM yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1$$

$$Y = 4,429 + 0,687X_1$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_1) sebesar 0,687. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Kualitas SDM (X_1) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan Publik.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X_1 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas SDM yang menggunakan Uji t , dimana t hitung yang diperoleh sebesar 8,977 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,977 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Kualitas SDM mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Kualitas SDM mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini selaras dengan Sitti Muzdalifah (2020) dan Manurung (2020) yang menyatakan kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti penguatan pada pendapat yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2. Analisis Pengaruh Budaya Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,820 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,672 atau 67,2% Kualitas Pelayanan Publik, ditentukan oleh Budaya Kerja dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh Budaya Kerja yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_2X_2$$

$$Y = 7,231 + 0,781X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_2) sebesar 0,781. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Budaya Kerja (X_2) mengalami

peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan Publik.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X2 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung > t tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima dan sebaliknya apabila t hitung < t tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Budaya Kerja yang menggunakan Uji t, dimana t hitung yang diperoleh sebesar 17,067 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,977 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H0 dan menerima H1, artinya nilai koefisien regresi dan variabel Budaya Kerja mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Budaya Kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Zulkifli (2017), Ariyanto, et.al (2024) dan Zizin Hasanah (2020) yang menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mempertegas teori bahwa budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang dibuktikan dengan penelitian-penelitian sejenis termasuk yang dikaji penulis.

3. Analisis Pengaruh Lingkungan kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,523 menunjukkan hubungan yang sedang antara lingkungan kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik. Nilai koefisien determinasi (r²) sebesar 0,274 atau 27,4% Kualitas Pelayanan Publik, ditentukan oleh Lingkungan kerja dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh lingkungan kerja yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_3X_3$$

$$Y = 13,897 + 0,547X_3$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b₃) sebesar 0,547. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Lingkungan Kerja (X₃) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan Publik.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X₃ ini terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung > t tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima dan sebaliknya apabila t hitung < t tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Lingkungan kerja yang menggunakan Uji t, dimana t hitung yang diperoleh sebesar 7,315 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,977 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Lingkungan kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H0 dan menerima H1, artinya nilai koefisien regresi dan variabel Lingkungan kerja mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nurmasitha, et.al (2013), Dahar, et.al (2019) dan Batarauleng, et.al. (2023) yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Temuan penulis memperkuat pendapat bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

4. Analisis Pengaruh variabel Kualitas SDM (X1), X2) dan (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh variabel X₁, X₂ dan X₃ terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) terlihat dari koefisien korelasi (r) sebesar 0,830 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas (X₁, X₂ dan X₃) dengan variabel terikat (Y). kemudian nilai

koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,690 atau 69% Kualitas Pelayanan Publik ditentukan secara bersama oleh variabel Kualitas SDM, Budaya Kerja dan Lingkungan kerja,

sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 44,640 + 0,439X_1 + 0,588X_2 + 0,233X_3 \text{ dimana:}$$

Y = Kualitas Pelayanan Publik

X1 = Kualitas SDM

X2 = Budaya Kerja

X3 = Lingkungan kerja

Kemudian F hitung digunakan untuk menguji apakah model persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ yang diajukan diterima atau tidak. Caranya dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Jika Fhitung > Ftabel maka model persamaan di atas dapat diterima.

Fhitung adalah sebesar 103,716 dan Ftabel adalah sebesar 2,67 (dari Tabel F) maka model persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ yang digunakan dapat diterima atau dengan dengan melihat probabilitasnya adalah $0,00 < 0,05$ sehingga signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ yang digunakan dapat diterima.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel/Kualitas SDM, Budaya Kerja dan Lingkungan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini sesuai dengan penelitian Rogelio R. Lerio dan Alberto N. Bandiola (2023) yang menyatakan lingkungan kerja, sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis diperoleh angka korelasi sebesar 0,771 menunjukkan hubungan yang kuat kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,594 yang berarti bahwa 59,4 % kualitas pelayanan publik Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara dipengaruhi variabel kualitas sumber daya manusia secara parsial. Selain itu, hasil analisis menunjukkan variabel kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis diperoleh angka korelasi sebesar 0,820 menunjukkan hubungan yang sangat kuat budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,672 yang berarti bahwa 67,2% kualitas pelayanan publik Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara dipengaruhi variabel budaya kerja secara parsial. Selain itu, hasil analisis menunjukkan variabel budaya kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis diperoleh angka korelasi sebesar 0,523 menunjukkan hubungan yang sedang antara lingkungan kerja dengan kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,274 yang berarti bahwa 27,4% kualitas pelayanan publik Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara dipengaruhi variabel lingkungan kerja secara parsial. Selain itu, hasil analisis menunjukkan variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik

Dari hasil analisis diperoleh angka korelasi sebesar 0,830 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas sumber daya manusia, budaya kerja dan lingkungan kerja dengan kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,690 yang berarti bahwa 69% kualitas pelayanan publik Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara dipengaruhi variabel kualitas sumber daya manusia, budaya kerja dan lingkungan kerja

secara bersama-sama (simultan). Selain itu, hasil analisis menunjukkan variabel kualitas sumber daya manusia, budaya kerja dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amhas, M. (2018). Sistem Administrasi Manunggal Satu. *Jurnal Mirai Management Vol 3 No 1*, 136-14.
- Dahar et.al, V. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe. *E-Journal Unsrat*.
- Hamsiah et.al, S. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP) Volume 3 No 1 Februari 2022*.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gayamedia.
- Hasanah, Z. (2020). *Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Lovelock, C. (2024). *Pemaaaran Jasa Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Manurung, G. D. (2020). *Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir)*. Jakarta: Tesis Universitas Terbuka.
- Matindas, R. (2020). *Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Moenir. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ndraha, T. (2023). *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2019). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman et.al, A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality of Service Quality. *Journal of Retailing Volume 64 No 1 1988*.
- Puadniaji. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Patia Kabupaten Pandeglang. *Kappemi: Kajian Administrasi, Politik dan Pemerintahan Indonesia. Volume 1 No 2*, 29.
- Rahman dan Bangun Putra Prasetya, D. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bento Cafe Godean Yogyakarta. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan Volume 2 No 3*, 287-294.
- Rahmawanti et.al, N. P. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 8 No 2*.
- Rukaya et.al. (2019). Pengaruh Sistem dan Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelyanan Melalui Kinerja Pegawai Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. *YUME: Journal of Management Vol 2 No 2*.
- Salim, E. (2022). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

- Siregar, M. A. (2019). *Pengaruh Budaya Kerja dan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Latexindo Toba Perkasa Binjai*. Medan: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
- Sugiyono dan Rita Rahajeng, E. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Pegawai sebagai Variabel Intervening pada Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian DKI Jakarta. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Volume 4 No 7*.
- Suit, J. (2022). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Widodo, J. (2021). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.