

**PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI LLDIKTI
WILAYAH I SUMUT**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

OLEH:

NAMA	: FRISCA AMALIYAH PUTRI
NPM	: 1805160397
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
KONSENTRASI	: MSDM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 19 September 2022, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : FRISCA AMALIYAH PUTRI
NPM : 1805160397
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI LLDIKTI WILAYAH SUMUT

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Assoc. Prof. Dr. JUFRIZEN, SE., M.Si.

SALMAN FARISI, S.Psi., M.M.

Pembimbing

ZULASPAN TUPTI, SE., M.Si

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

H. JANURI, S.E., M.M., M.Si

Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

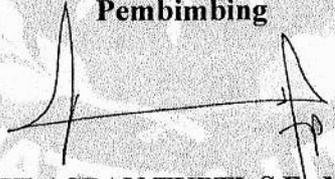
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : FRISCA AMALIYAH PUTRI
NPM : 1805160397
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI
LLDIKTI WILAYAH I SUMUT

Disetujui untuk memenuhi persyaratan diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2022

Pembimbing


ZULASPAN TUPTL, S.E., M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis



H. JANUARI S.E., M.M., M.Si



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : FRISCA AMALIYAH PUTRI
NPM : 1805160397
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI LLDIKTI
WILAYAH I SUMUT

Tanggal	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
BAB 1	Identifikasi Masalah diperjelas	28/08/2022	
BAB 2	Rumusan Diperbaiki	02/09/2022	
BAB 3	Indikator Variabel Diperbaiki	02/09/2022	
BAB 4	Jurnal Pendukung Diperbaiki	08/09/2022	
BAB 5			
Daftar Pustaka	Contohkan Mendeley	12/09/2022	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc untuk Disidangkan	14/09/2022	

Medan, September 2022

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si

ZULASPAN TUPTI, S.E., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : FRISCA AMALIYAH PUTRI

NPM : 1805160397

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bawah skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Layanan di LLDIKTI Wilayah Sumut” adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



FRISCA AMALIYAH PUTRI

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI LLDIKTI WILAYAH I SUMUT

Frisca Amaliyah Putri

Program Studi Manajemen

E-mail : friscaamaliyahputri@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas layanan, dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada LLDIKTI Wilayah I Sumut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai LLDIKTI Wilayah I Sumut yang berjumlah 68 orang sedangkan sampel yang ditetapkan berjumlah 68 orang dengan menggunakan sampel jenuh/sensus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS versi 24.00. Secara parsial kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Secara parsial lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Secara simultan kompetensi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada LLDIKTI Wilayah I Sumut.

Kata Kunci : Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Kualitas Layanan

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan kesehatan dan rahmat-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad Salallahu 'alaihi Wasallam yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu: **“Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orangtua saya Ayahanda Irwanto dan Ibunda Eka Risma Damayanti yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan nasehat

dan masukan-masukan sampai pada saat ini, serta dukungan dalam hal materi yang tak terhingga jumlahnya.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, SE., MM., M.Si selaku Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Ade Gunawan, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Zulaspan Tupti, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan memberi arahan serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi
9. Seluruh Dosen dan Pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih semuanya.

Tiada kata yang indah selain ucapan terima kasih, semoga Allah Subhanahu Wata'ala memberikan balasan kebaikan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis, dan penulis sadar skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersitus membangun agar penyempurnakan skripsi ni. Akhir kata dari penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bagi penulis khususnya.

Wasalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Agustus 2022
Penulis

Frisca Amaliyah Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Uraian Teoritis.....	6
2.1.1 Kualitas Layanan.....	6
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	6
2.1.1.2 Karakteristik Jasa/Pelayanan	8
2.1.1.3 Prinsip-prinsi Pelayanan	8
2.1.1.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.5 Sistem Pelayanan Publik.....	13
2.1.1.6 Perilaku Pegawai dalam Pelayanan	14
2.1.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.2 Kompetensi	16
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi	16
2.1.2.2 Standar Kompetensi.....	18
2.1.2.3 Komponen Kompetensi	19
2.1.2.4 Peran Kompetensi dalam Organisasi	20
2.1.2.5 Indikator Kompetensi	21
2.1.3 Lingkungan Kerja.....	22
2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja.....	22
2.1.3.2 Jenis Lingkungan Kerja	23
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.	26
2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja	31
2.2 Kerangka Konseptual	32
2.3 Hipotesis.....	35
BAB 3 METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Defenisi Operasional	36
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.4 Populasi dan Sampel	38

3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Pengujian Instrumen	40
3.7 Teknik Analisis Data	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.1.2 Identitas Responden.....	45
4.1.3 Persentase Jawaban Responden.....	46
4.1.4 Model Regresi.....	51
4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.4.2 Regresi Linear Berganda.....	54
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis	56
4.1.4.4 Koefisien Determinasi (R-Square).....	59
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan.....	61
4.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan...	62
4.2.3 Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan	63
BAB 5 PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	37
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 3.3 Skala Likert	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.3 Lama Bekerja	46
Tabel 4.4 Kriteria Jawaban Responden.....	46
Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Layanan	47
Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel Kompetensi	48
Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Variabel Lingkungan Kerja	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik t (Parsial)	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik F (Simultan).....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedatsisitas	54

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Perkembangan zaman yang terjadi sampai sekarang ini menuntut kita semua untuk menciptakan teknologi yang canggih. Kemajuan teknologi yang terjadi saat ini berpengaruh positif terhadap pelayanan. Pelayanan yang diberikan dapat mempermudah dan lebih efisien dalam memberikan pelayanan. Pemerintah banyak mendapat pandangan publik terutama dalam segi pelayanan. Masyarakat Indonesia sangat menginginkan pelayanan maksimal dari pemerintah. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dan efisien terhadap segala pelayanan. Bukan hanya pelayanan yang dijalankan dipusat saja yang mereka kritisi, ditingkat pusat sampai kelurahan pun mereka menuntut pelayanan yang efektif.

Dengan demikian pelayanan bisa dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugas. Keberhasilan tugas ini dapat dilaksanakan dengan baik tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dilihat dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kedudukan pegawai negeri mempunyai pengaruh yang sangat baik terhadap keberhasilan pembangunan nasional. Berdasarkan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar

Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Bab 1 Pasal 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai tujuan yang harus dicapai yaitu pelayanan yang baik. Untuk memperbaiki pelayanan di Indonesia yaitu dengan melakukan desentralisasi.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2008 tentang penetapan *inpassing* Pangkat Dosen Bukan PNS menimbang bahwa dalam rangka sertifikasi dosen dan penyaluran tunjang profesi perlu penetapan *inpassing* pangkat dosen bukan pegawai negeri sipil (PNS) yang telah menduduki jabatan akademik dengan pangkat pegawai negeri sipil. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah I yang biasa disebut dengan LLDIKTI. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah I ini awalnya adalah instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Akan tetapi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah I pada saat ini adalah instansi pemerintahan di lingkungan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2019 tentang kementrian Pendidikan dan kebudayaan.

Menurut Lyle Spencer dalam (Sudarmanto, 2019), pelayanan yang sesuai dengan kompetensi yaitu kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama. Menurut (Anitha, 2014), untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai

seperti harapan pelanggan tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun luar organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang berperan terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah kompetensi pegawai dari organisasi itu. Menurut (Nurmashita, 2018), kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan criteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.

Menurut (Sedarmayanti, 2015), semakin baik lingkungan kerja, maka semakin meningkat kualitas pelayanan. Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang kondusif, dimana lingkungan kerja yang kondusif akan mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh kualitas pelayanan yang maksimal. Menurut (Nurmashita, 2018), Kondisi lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung, maka akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk proposal dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja belum menunjukkan atmosfer suasana akademisi dimana sebagian pegawai lebih banyak berkumpul diruangan terbuka yaitu sebesar 16,67%.
2. Kompetensi pegawai LLDIKTI, dimana sebagian pegawai belum memiliki kompetensi yang handal dalam memberikan pelayanan kepada para dosen yang membutuhkan informasi sehingga dosen belum mendapatkan kualitas pelayanan yang baik di LLDIKTI yaitu sebesar 23,34%.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi agar dapat membahas lebih tuntas dan mencapai sasaran, yaitu sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja diukur dari suasana akademisi.
2. Kompetensi diukur dari kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada dosen yang membutuhkan informasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Apakah kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut?
2. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut?
3. Apakah kompetensi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut?

1.5 Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yaitu pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pihak LLDIKTI sebagai masukan dan informasi dalam kebijakan pengembangan sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

(Tjiptono, 2018) mendefinisikan “kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan”. Kualitas berarti sesuatu yang sesuai dengan standar hal ini seperti yang dikemukakan oleh ISO 8402 yang dikutip oleh Vincent Gasperz dalam (Laksana, 2019) bahwa “kualitas adalah “*Conformance to the requirements*” artinya bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar. Pelayanan (*service*) menurut Kotler dalam (Laksana, 2019) yaitu “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pengertian pelayanan oleh Roth dalam bukunya (Istianto, 2019) sebagai *any service available to the public whether provided publicly (as is amuseum) or privately (as is a restaurant meal)*. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “*museum*” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “*restaurant*”.

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi perusahaan dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang

hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu.

Definisi kualitas pelayanan sendiri menurut Stamatis yang dikutip (Tjiptono, 2018), adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan pegawai, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia layanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti struktur organisasi, sistem pertanggung jawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi (Istianto, 2019).

Zeithaml et. Al dalam (Laksana, 2019), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “*The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Berdasarkan pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan,

kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

2.1.1.2 Karakteristik Jasa/Pelayanan (*Service*)

Karakteristik jasa menurut Gasperz yang dikutip Sadu dalam (Laksana, 2019) terdiri dari, yaitu :

- 1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible output*)
- 2) Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar
- 3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
- 4) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- 5) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- 6) Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan

Menurut (Tjiptono, 2018) karakteristik jasa/pelayanan (*service*) yaitu adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
- 2) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- 3) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
- 4) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan

2.1.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpam Nomor 81 Tahun 1993 dalam bukunya (Istianto, 2019). maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini hakekatnya

lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

2) Kejelasan dan Kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a) Prosedur tata cara pelayanan. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- b) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- c) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pelayanan.
- d) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3) Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat pula memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor:

- a. Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman baik masyarakat
- b. Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
 - Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman.
 - Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan.

- Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuranyang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.

c. Tertib, dalam arti bahwa proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai dengan prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan penyesuaian pekerjaan. Pemeberian pelayanan dilakukan secara konsisten sesuai dengan antrian, dan menurut tatakerja yang berlaku.

4) Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5) Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6) Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntun biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan yang Merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8) Ketepatan Waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.1.1.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut (Nawar, 2019), Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, pegawai, dan pelanggan. Menurut (Istianto, 2019), enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi:

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai pegawai operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam strategi dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan pegawai, pelanggan dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6) Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayani.

2.1.1.5 Sistem Pelayanan Publik

Sadu Wasistiono dalam bukunya (Istianto, 2019) mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut Pelayan Publik (*Public Servant*). Menurut (Nawar, 2019), menjelaskan bahwa ada enam alasan mengapa pemerintah harus memahami dan committed terhadap pentingnya manajemen pelayan publik yaitu :

- 1) Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
- 2) Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah lebih menandalkan kewenangan daripada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
- 3) Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas.
- 4) Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “*etic*”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada pandangan “*etic*” yakni pandangan mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.

- 5) Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.
- 6) Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan, selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

2.1.1.6 Perilaku Pegawai dalam Pelayanan

Menurut (Nawar, 2019) secara psikologis perilaku pegawai yang diinginkan oleh manajemen dari setiap para pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu
- 2) Bisa dipercaya
- 3) Adanya kemauan untuk selalu bekerja sama
- 4) Adanya motivasi dalam bekerja
- 5) Mau menjalankan pekerjaan dengan baik (sesuai tugas dan tanggung jawab)
- 6) Memiliki loyalitas atau adanya pengabdian terhadap perusahaan
- 7) Memiliki rasa hormat terhadap diri, teman, pimpinan dan kepada para tamu
- 8) Dalam berkomunikasi hendaknya selalu mengikuti jalur komunikasi

(Wirjana, 2017) saran untuk meningkatkan pelayanan kepada pemakai jasa adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pemakai jasa organisasi dan memahami posisi yang diinginkan organisasi kita di pasar (*positioning*).
- 2) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerja pegawai atau staf organisasi.
- 3) Memastikan kelemahan-kelemahan itu diatas melalui pengembangan sumberdaya manusia dan kekuatan-kekuatan tadi dipertahankan dan ditingkatkan.

- 4) Mengidentifikasi proses dan praktik yang merintanginya dilaksanakannya pelayanan yang baik dan menggantikannya dengan sistem yang berorientasi pada pelayanan kepada pemakai jasa.
- 5) Menguji sistem-sistem yang sedang digunakan guna menjamin bahwa sistem tersebut memantau kepuasan pemakai jasa.
- 6) Mengakui dan memberikan penghargaan atau imbalan kepada pegawai atau yang berkinerja tinggi.
- 7) Memotivasi pegawai atau staf untuk memberikan pelayanan optimum kepada pemakai jasa.

2.1.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Nawar, 2019), Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan/lembaga. Dalam hal ini pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen atau dengan melihat indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut. Stamatis dalam (Wirjana, 2017) indikator kualitas pelayanan :

- 1) Fungsi (*function*) : kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa
- 2) Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) : kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap
- 3) Kesesuaian (*conformance*) : kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan

- 4) Keandalan (*reliability*) : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu
- 5) Serviceability : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
- 6) Estetika (*aesthetics*) : pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera
- 7) Persepsi : reputasi kualitas

Dalam rangka analisis ini, ukuran atau indikator kualitas pelayanan yang digunakan adalah menurut (Tjiptono, 2018), meliputi :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.2 Kompetensi

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Lyle Spencer dalam (Sudarmanto, 2019), “kompetensi adalah karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan

efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”. Sedangkan menurut Badan Kepegawaian Negara mendefinisikan “kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien(Sudarmanto, 2019). Atas dasar tingkat kesadaran dalam melakukan pekerjaan, secara awam kita membedakan arti kata kompetensi menjadi:

1) *Unconscious incompetence*

Apabila seseorang tidak menyadari bahwa dia tidak mampu melakukan sesuatu.

2) *Conscious incompetence*

Apabila seseorang menyadari bahwa dia tidak mampu melakukan sesuatu.

3) *Conscious competence*

Seseorang mampu mengerjakan sesuatu dengan tingkat kehati-hatian yang tinggi.

4) *Unconscious competence*

Seseorang dapat melakukan pekerjaan dengan mahir sehingga dia dapat melakukannya secara otomatis (Thoha, 2018).

Dalam lingkungan perusahaan, baik di dalam negeri maupun luar negeri, pada awalnya hanya ada dua jenis definisi kompetensi yang berkembang pesat, yaitu:

- 1) Kompetensi yang didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya

dengan baik. Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama kompetensi teknis atau fungsional (*technical/functional competence*) atau dapat juga disebut dengan istilah *hard skill/ hard competency* (kompetensi keras). Konsentrasi kompetensi teknis adalah pada pekerjaan, yaitu untuk menggambarkan tanggung jawab, tantangan, dan sasaran kerja yang harus dilakukan atau dicapai oleh si pemangku jabatan agar si pemangku jabatan dapat berprestasi dengan baik.

2) Kompetensi yang menggambarkan bagaimana seseorang diharapkan berperilaku agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama kompetensi perilaku (*Behavioural competencies*) atau dapat juga disebut istilah kompetensi lunak (*soft skills/ softcompetency*).

3) Kompetensi yang diartikan sebagai pengetahuan atau keterampilan individu.

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh individu (pegawai) untuk mampu melaksanakan tugas tertentu dengan baik, yang tereksresi dalam bentuk tindakan. Dengan demikian seseorang yang berkompeten adalah seseorang yang penuh percaya diri karena menguasai pengetahuan dalam bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam mengerjakan hal-hal yang terkait dengan bidang itu sesuai dengan tata nilai atau ketentuan yang dipersyaratkan. Dengan kata lain, kompetensi merupakan faktor mendasar yang perlu dimiliki seseorang, sehingga memilikinya kemampuan lebih dan membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

2.1.2.2 Standar Kompetensi

Menurut (Nawar, 2019), Standar kompetensi merupakan daftar kompetensi setiap pekerjaan (jabatan) yang disajikan secara umum untuk dapat dijadikan ukuran standar pelaksanaan kompetensi. Standar kompetensi pada umumnya dikeluarkan oleh lembaga lembaga pemerintah. Menurut (Thoha, 2018) penyajian standar kompetensi dibedakan menjadi 3, yang disesuaikan dengan kelompok penggunaanya, yaitu:

- 1) Standar kompetensi untuk kelompok individu
- 2) Standar kompetensi lintas industri
- 3) Standar kompetensi untuk perusahaan

Standar kompetensi ini digunakan untuk mengukur seberapa kualitas kompetensi sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kompetensi SDM adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kompetensi SDM menurut hasil kajian Perrin dalam (Mangkunegara, 2017) yaitu:

- 1) Memiliki kemampuan komputer (Eksekutif Lini)
- 2) Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi
- 3) Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan
- 4) Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang SDM

2.1.2.3 Komponen Kompetensi

Menurut (Thoha, 2018) “Orang yang memiliki kompetensi adalah orang yang memiliki prestasi baik daripada rekan-rekan kerjanya, maupun berinteraksi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja atau lingkungan bisnisnya, mampu menghadapi tantangan kerja dan memiliki konsistensi dalam berprestasi”. Faktor yang berhubungan dengan kompetensi individu pegawai adalah faktor

individu yaitu karakter kerja yang buruk, sifat yang cepat bosan, tidak dapat mengatasi tantangan, sering mengganggu dan merugikan orang lain dalam bekerja. Menurut (Nawar, 2019), Dari komponen-komponen tersebut, keterampilan dan pengetahuan sifatnya dapat dilihat (*visible*) dan mudah dikembangkan dalam program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, sedangkan citra diri, watak dan motif sifatnya tidak tampak (*hidden*) dan lebih sulit untuk dikembangkan melalui program pelatihan dan pengembangan SDM. Komponen utama kompetensi “pengetahuan” dan “keterampilan” memiliki ciri-ciri yang berbeda dari ketiga komponen utama kompetensi lainnya, yaitu konsep diri, ciri diri dan motif. Berikut ini ciri-ciri kedua kelompok utama komponen kompetensi tersebut :

- 1) Pengetahuan dan keterampilan lebih cenderung memengaruhi kompetensi teknis (*technical competency*)
- 2) Pengetahuan dan keterampilan lebih mudah terlihat
- 3) Pengetahuan lebih mudah dimiliki oleh seseorang, biasanya dapat diperoleh hanya dengan melihat atau mendengar
- 4) Keterampilan merupakan komponen utama kedua yang dimiliki oleh individu, yang harus dibuktikan kepemilikannya dengan menunjukkan kemampuannya dalam melakukan pekerjaan
- 5) Pengetahuan dan keterampilan relatif lebih mudah dikembangkan

Ciri-ciri konsep diri, ciri diri dan motif :

- 1) Konsep diri, ciri diri dan motif lebih cenderung memengaruhi kompetensi perilaku (*behavioral competency*)
- 2) Konsep diri, ciri diri dan motif lebih sukar dilihat

3) Konsep diri, ciri diri dan motif lebih sukar dikembangkan.

2.1.2.4 Peran Kompetensi dalam Organisasi

Menurut (Nawar, 2019), kemampuan organisasi tergantung dari kemampuan individu-individu yang bekerja dalam organisasi. Organisasi dapat berprestasi unggul apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi dapat memberikan kontribusi maksimal kepada organisasi sesuai dengan tugas dan kemampuannya. Atau dalam kata lain, orang-orang tersebut mampu bekerja dengan prestasi terbaik mereka. Mampu bekerja dengan prestasi yang terbaik artinya mampu berprestasi pada saat ini dan pada masa yang akan datang, baik pada situasi yang stabil maupun pada situasi yang berubah-ubah, tanpa mengganggu pekerjaan orang lain.

Organisasi harus memiliki kompetensi inti (*core competency*) yang kuat dan sesuai dengan bisnis inti (*core business*)-nya. Kompetensi inti adalah kompetensi yang selayaknya dimiliki oleh semua anggota organisasi yang membuat organisasi tersebut berbeda dari organisasi lainnya. Kompetensi\ inti biasanya merupakan komponen pembentuk misi dan budaya organisasi. Kompetensi inti harus diperkuat oleh kompetensi departemen atau bagian yang ada di organisasi. Kompetensi inti yang kuat, solid, serta sesuai dengan bisnis perusahaan akan mampu meningkatkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) perusahaan serta menciptakan daya kreasi, inovasi, dan adaptasi perusahaan terhadap lingkungan (Thoha, 2018)..

2.1.2.5 Indikator Kompetensi

Kompetensi sebagai suatu dasar dalam manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai gugus dan dimensi. Gugus merupakan pengelompokan dari

dimensi-dimensi yang sejenis atau serumpun (cluster), dimensi merupakan aspek aspek yang lebih spesifik. Richard dalam(Thoha, 2018)., sedangkan membagi kompetensi dalam cluster (gugus) dan dimensi sebagai berikut :

- 1) Kemampuan manajemen tujuan dan tindakan, memiliki dimensi sebagai berikut : efisiensi, perencanaan, inisiatif, perhatian kepada hal yang detail, control diri, fleksibilitas.
- 2) Kemampuan manajemen orang, memiliki dimensi sebagai berikut : empati, persuasive, jaringan kerja, negosiasi, percaya diri, menejemen kelompok/tim, pengembangan orang lain, komunikasi lisan.
- 3) Kemampuan logika analitis, memiliki dimensi sebagai berikut : menggunakan konsep, pengakuan pola-pola, pengembangan teori, pengembangan teknologi, analisis kuantitatif, objektivitas social, komunikasi tertulis.

Menurut Lyle Spencer dalam (Sudarmanto, 2019), indikator kompetensi adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*) adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
- 2) Kemampuan (*Skill*) adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik atau tugas mental tertentu.
- 3) Konsep Diri (*Self concept*) adalah sikap, nilai dan citra diri seseorang.
- 4) Motif (*Motives*) adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah suasana dimana pegawai melakukan aktivitas setiap harinya. Menurut (Nitisemito, 2018), “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan”. Menurut (Sutrisno, 2018) lingkungan kerja adalah "bagian komponen yang sangat penting di dalam pegawai melakukan aktivitas bekerjanya”. Definisi lingkungan kerja juga dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2015) lingkungan kerja adalah “keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja pegawai.

Menurut (Sedarmayanti, 2015) “suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan lingkungan kerja dalam penelitian ini adalah sesuatu yang ada

disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Lingkungan kerja yang nyaman dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.1.3.2 Jenis Lingkungan Kerja

(Sedarmayanti, 2015), “menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik”.

1) Lingkungan Kerja Fisik

Menurut (Sedarmayanti, 2015), “Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung”. Menurut (Nitisemito, 2018) lingkungan kerja fisik adalah “segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain”. Berdasarkan definisi tersebut bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Contoh dari lingkungan kerja fisik adalah penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain.

Menurut (Nitisemito, 2018), “masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. Faktor-faktor lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut:

a) Pewarnaan

Masalah warna dapat berpengaruh terhadap pegawai di dalam melaksanakan pekerjaan, akan tetapi banyak perusahaan yang kurang memperhatikan masalah warna. Pengaturan pewarnaan hendaknya memberi manfaat, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Pewarnaan pada dinding ruang kerja hendaknya mempergunakan warna yang lembut.

b) Penerangan

Penerangan dalam ruang kerja pegawai memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat pegawai sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi.

c) Udara

Di dalam ruangan kerja pegawai dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari pegawai tersebut. Suhu udara yang terlalu panas akan menurunkan semangat kerja pegawai di dalam melaksanakan pekerjaan.

d) Suara bising

Suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para pegawai dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja pegawai sehingga kinerja pegawai bisa menjadi tidak optimal. Oleh karena itu setiap organisasi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut. Kemampuan organisasi didalam menyediakan dana untuk keperluan pengendalian suara bising

tersebut, juga merupakan salah satu faktor yang menentukan pilihan cara pengendalian suara bising dalam suatu organisasi.

e) Ruang Gerak

Suatu organisasi sebaiknya pegawai yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Pegawai tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan. Ruang gerak untuk tempat pegawai bekerja seharusnya direncanakan terlebih dahulu agar para pegawai tidak terganggu di dalam melaksanakan pekerjaan disamping itu juga perusahaan harus dapat menghindari dari pemborosan dan menekan pengeluaran biaya yang banyak.

f) Keamanan

Rasa aman bagi pegawai sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja pegawai. Keamanan yang dimaksud disini yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik. Jika di tempat kerja tidak aman pegawai tersebut akan menjadi gelisah, tidak bisa berkonsentrasi dengan pekerjaannya serta semangat kerja pegawai tersebut akan mengalami penurunan. Suatu organisasi terus berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman tersebut sehingga pegawai merasa senang dan nyaman dalam bekerja.

g) Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Organisasi hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja. Dengan adanya lingkungan yang bersih pegawai akan merasa senang sehingga kinerja pegawai akan meningkat”.

2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut (Nitisemito, 2018), “Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Menurut (Sedarmayanti, 2015), Ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja”.

Menurut (Nitisemito, 2018), “Berikut ini akan diuraikan masing-masing faktor tersebut dikaitkan dengan kemampuan manusia, yaitu:

1) Penerangan atau Cahaya di Tempat Kerja

Cahaya atau penerangan di tempat kerja sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu, perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas menyebabkan pekerjaan menjadi lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, kinerja menurun sehingga tujuan perusahaan akan sulit dicapai.

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat

menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh. Untuk berbagai tingkat temperatur akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap pegawai karena kemampuan beradaptasi tiap pegawai berbeda, tergantung di kondisi bagaimana pegawai dapat hidup.

2) Kelembaban di Tempat Kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperature, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu sekitarnya.

3) Sirkulasi Udara di Tempat Kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut berkurang dan

telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

4) Kebisingan di Tempat Kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

5) Getaran Mekanis di Tempat Kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena tidak teratur, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensi alam beresonansi dengan frekuensi dari getaran mekanis.

6) Bau-bauan di Tempat Kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian *Air Condition* yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

7) Tata Warna di Tempat Kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyatannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang menimbulkan rasa senang, sedih dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

8) Dekorasi di Tempat Kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

9) Musik di tempat kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan

di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

10) Keamanan di Tempat Kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan (satpam).

11) Hubungan antara Atasan dengan Bawahan

Hubungan antara atasan dengan bawahan yaitu interaksi antara atasan dan bawahannya yang dapat menciptakan lingkungan yang dapat memotivasi dan menimbulkan loyalitas pegawai.

12) Hubungan Sesama Rekan Kerja

Para pegawai cenderung membentuk kelompok informal yang dapat memberikan kepuasan serta keefektifan kerja. Berdasarkan penelitian ini, sebenarnya bisa dipahami bahwa dinamika kelompok yang berlaku dalam suatu perusahaan dapat memberikan pengaruh yang sangat besar bagi para pegawainya”.

2.1.2.4 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut (Nitisemito, 2018), “indikator lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut:

1) Penerangan

Penerangan dalam ruang kerja pegawai memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat pegawai sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi.

2) Keamanan

Rasa aman bagi pegawai yang sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja pegawai. Di sini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik. Jika di tempat kerja tidak aman pegawai tersebut akan menjadi gelisah, tidak bisa berkonsentrasi dengan pekerjaannya serta semangat kerja pegawai tersebut akan mengalami penurunan. Oleh karena itu sebaiknya suatu organisasi terus berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman tersebut sehingga pegawai merasa senang dan nyaman dalam bekerja.

3) Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu setiap organisasi hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja. Dengan adanya lingkungan yang bersih pegawai akan merasa senang sehingga kinerja pegawai akan meningkat.

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan

Menurut Lyle Spencer dalam (Sudarmanto, 2019), pelayanan yang sesuai dengan kompetensi yaitu kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut (Anitha, 2014), untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai seperti harapan pelanggan tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun luar organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang berperan terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah kompetensi pegawai dari organisasi itu. Menurut (Priyatno, 2017), kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.

Hasil penelitian (Rosmaini & Tanjung, 2019), (Nurmashita, 2018), (Amin, 2021), (Andayani, 2016), (Tanjung, 2019), (Elizar & Tanjung, 2018), (Mujiatun, 2015), (Prayogi & Lesmana, 2019), (Pasaribu, & Bukhoro, 2019), (Tanjung, & Lubis, 2021), (Pulungan, & Arda, 2019), (Harahap, & Pulungam, 2019), (Tanjung, & Rosmaini, 2019), (Siswadi, Radiman, Jufrizen, & Mulih, 2020), (Siswadi, 2013) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

2.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Menurut (Sedarmayanti, 2015), semakin baik lingkungan kerja, maka semakin meningkat kualitas pelayanan. Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang kondusif, dimana lingkungan kerja yang kondusif akan mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh kualitas pelayanan yang maksimal. Menurut (Indarwati, 2020), Kondisi lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung, maka akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat.

Hasil penelitian (Andayani, 2019), (Hasdiana, 2019), (Irdiyanti, 2018) dan (Wakhidah, 2020), (Khair, 2018), (Julita & Arianty, 2017), (Pasaribu, 2019), (Hasibuan & Bahri, 2018), (Saripuddin, 2015), (Bahri, 2019), (Siswadi, 2015), (Astuti, 2018), (Bahri, S., & Ritonga, 2022), (Jufrijen, Pasaribu, & Suhanta, 2022), (Jufrijen, & Ramadhani, 2020), (Pasaribu, P. S., Bahri, S., & Asmiadi, 2022), (Khair & Sartika, 2022), (Siswadi, & Nurhalisah, 2021), (Farisi & Lesmana, 2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

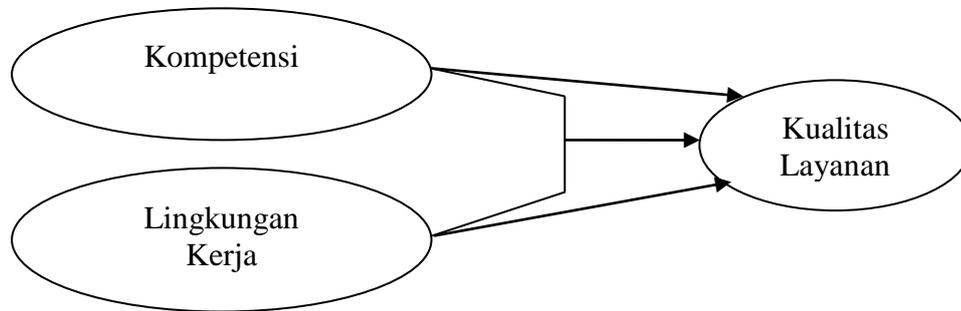
2.2.3 Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas

Layanan

Menurut Lyle Spencer dalam (Sudarmanto, 2019), untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai seperti harapan pelanggan tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun luar organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang berperan terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah kompetensi pegawai dari organisasi itu. Kondisi lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Menurut (Nurmashita, 2018), jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung, maka akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat.

Hasil penelitian (Andayani, 2016), (Amin, 2021), (Hasdiana, 2019), (Irdiyanti, 2018) dan (Wakhidah, 2020), (Syahputra & Tanjung, 2020), (Pasaribu & Bukhoro, 2019), (Siswadi, Radiman, Jufrizen, & Muli, 2020), (Pulungan &

Arda, 2019) menunjukkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual
Sumber : Diolah Penulis 2022

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris. Penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut.
2. Diduga lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut.
3. Diduga kompetensi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang di gunakan penulis adalah pendekatan penelitian asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2017) pendekatan asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggabungkan antara dua variable atau lebih guna mengetahui pengaruh antara variabel satu dengan variabel. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggambarkan dan meringkaskan berbagai kondisi, situasi dan variabel. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Juliandi et al., (2015) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang permasalahannya tidak ditentukan di awal, tetapi permasalahan ditemukan setelah peneliti terjun ke lapangan dan apabila peneliti memperoleh permasalahan baru maka permasalahan tersebut diteliti kembali sampai semua permasalahan telah terjawab.

3.2 Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup variabel apa yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu: variabel bebas pertama kompetensi (X_1) dan variabel bebas kedua lingkungan kerja (X_2), serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kualitas layanan (Y).

3.2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur secara operasional di lapangan.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kompetensi (X ₁)	Karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan criteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi. (Sudarmanto, 2019)	1. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) 2. Kemampuan (<i>Skill</i>) 3. Konsep Diri (<i>Self concept</i>) 4. Motif (<i>Motives</i>) (Sudarmanto, 2019)	Skala Likert
Lingkungan Kerja (X ₂)	Segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. (Nitisemito, 2018)	Lingkungan Kerja Fisik 1. Penerangan 2. Keamanan 3. Kebersihan (Nitisemito, 2018)	Skala Likert
Kualitas Layanan (Y)	Sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan pegawai, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. (Tjiptono, 2018))	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (Tjiptono, 2018)	Skala Likert

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di LLDIKTI Wilayah I Sumut. Jl. Sempurna No.8, Tj. Sari, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20132

3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan Februari 2022 sampai dengan September 2022, dengan skedul berikut:

Tabel 3.2. Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																		
		Februari 2022	Maret 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022	Agustus 2022	September 2022											
1	Persiapan	■																		
	Observasi																			
	Identifikasi Masalah	■																		
	Pengajuan Judul	■																		
	Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	Pelaksanaan																			
	Bimbingan Proposal								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Seminar Proposal																			
	Revisi Proposal																			
3	Penyusunan Laporan																			
	Penyebaran Angket																			
	Pengumpulan Data																			
	Penyusunan Skripsi																			
	Sidang Skripsi																			

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Rusiadi, 2014) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai LLDikti Wilayah I Sumut sebanyak 68 pegawai.

3.4.2 Sampel

Menurut (Rusiadi, 2014), “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pada penelitian ini penulis melakukan teknik penarikan sampel secara *Non Probability Sampling* yaitu dengan menggunakan *sampling* sensus

atau sampling jenuh karena seluruh populasi dijadikan sampel apabila populasi dibawah 100. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 68 pegawai/responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam rangka melakukan analisis terhadap pembuktian jawaban sementara atau hipotesis dari permasalahan yang dikemukakan, maka metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah:

1. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data berupa buku, catatan (dokumen), laporan kegiatan, file dokumenter yang relevan. Dengan teknik pengumpulan data ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam tertulis lainnya atau dari dokumen yang ada pada informan.
2. Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Untuk menilai butir-butir pernyataan pada kuesioner adalah dengan memberikan skor pada setiap butir pertanyaan, metode yang digunakan untuk penskoran yaitu dengan menggunakan skala likert.

Menurut (Sugiyono, 2017), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang pada fenomena sosial. Dalam menjawab pernyataan pada kuesioner, responden diberikan 5 kategori antara lain, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Masing-masing kategori tersebut memiliki bobot skor dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skor Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017)

3.6 Pengujian Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Menurut (Rusiadi, 2014) “Uji validitas yaitu sejauh mana suatu alat ukur tepat dalam mengukur suatu data, dengan kata lain apakah alat ukur yang dipakai memang mengukur sesuatu yang ingin diukur. Hasil uji validitas juga dapat diukur dengan melihat r hitung.

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan valid
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan tidak valid.

Uji validitas terlebih dahulu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 68 responden. Ada signifikan 5% atau 0,05 dengan derajat bebas $df = n-2$, $df = 68-2$, maka r_{tabel} sebesar 0,238.

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan	
Kualitas Layanan (Y)	Y1	0.574	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	Y2	0.489	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	Y3	0.711	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	Y4	0.734	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	Y5	0.650	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	Y6	0.682	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	Y7	0.510	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	Y8	0.547	0.238	0.000 < 0,05	Valid
Kompetensi (X₁)	X1	0.609	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X2	0.811	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X3	0.707	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X4	0.609	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X5	0.609	0.238	0.000 < 0,05	Valid

	X6	0.811	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X7	0.609	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X8	0.811	0.238	0.000 < 0,05	Valid
Lingkungan Kerja (X₂)	X1	0.787	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X2	0.800	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X3	0.634	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X4	0.606	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X5	0.541	0.238	0.000 < 0,05	Valid
	X6	0.614	0.238	0.000 < 0,05	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Berdasarkan data di atas dapat di dilihat bahwa dari seluruh item yang di ajukan terhadap responden dinyatakan bahwa seluruhnya valid. Setelah setiap item instrumen angket telah valid maka selanjutnya melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik-teknik *cronbach alpha*.

3.6.2 Uji Realibilitas

Menurut (Rusiadi, 2014) “Uji reliabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur beberapa kali dengan alat ukur yang sama. Butir pertanyaan akan ditentukan reliabilitasnya sebagai berikut:

- 1) Jika *Cronbach's alpha* > 0,60, maka dikatakan reliabel.
- 2) Jika *Cronbach's alpha* < 0,60, maka dikatakan tidak reliabel.

Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (Y)	0.723	0.60	Reliabel
Kompetensi (X ₁)	0.851		Reliabel
Lingkungan Kerja (X ₂)	0.749		Reliabel

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrumen menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari setiap

variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda yaitu suatu analisis yang menguji pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

(Sugiyono, 2017)

Keterangan :

- Y = Kualitas Layanan (*Dependent Variabel*)
- α = Konstanta
- β = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regression*)
- X_1 = Kompetensi (*Independent Variabel*)
- X_2 = Lingkungan Kerja (*Independent Variabel*)
- ϵ = Error term

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Menurut (Rusiadi, 2014) “pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

3.7.2.1 Uji Normalitas

Menurut (Rusiadi, 2014) Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Untuk menguji hal tersebut dapat dipergunakan metode grafis. Normal P-P Plot dari *standartizednresidual cumulative probability*, dengan mengidentifikasi

apabila sebenarnya berada di sekitar garis normal, maka asumsi kenormalan dapat dipenuhi. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal, maka data dikatakan normal.

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Rusiadi, 2014) “Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Nilai umum yang bisa dipakai adalah $Tolerance > 0,1$ atau $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas”.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Rusiadi (2017), “Heterokedasitas digunakan untuk melihat terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedasitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas”.

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Rusiadi, 2014) “Uji t digunakan untuk menguji hipotesis apabila peneliti menganalisis regresi parsial (sebuah variabel bebas dengan sebuah variabel terikat). Maka pengujian ini dapat dilihat dari nilai probabilitasnya”.

Hipotesisnya adalah:

H₀ : terdapat pengaruh yang tidak signifikan

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan

Adapun kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Tolak H₀ jika nilai probabilitas yang dihitung < taraf signifikansi sebesar 0,05 (Sig < α 0,05).
- 2) Terima H₀ jika nilai probabilitas yang dihitung > taraf signifikansi 0,05 (Sig > α 0,05).

3.7.3.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Rusiadi, 2014) “Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat. Untuk menganalisis apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka dapat dilihat nilai F yakni pada nilai probabilitasnya”. Adapun kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Tolak H₀ jika nilai probabilitas yang dihitung < probabilitas yang diterapkan sebesar 0,05 (Sig < α 0,05).
- 2) Terima H₀ jika nilai probabilitas yang dihitung > probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig > α 0,05)

3.7.4 Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Rusiadi, 2014) “Koefisien determinasi berganda atau *R-square* (R²) adalah untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$D = r^2 \times 100\%$$

Sumber (Sugiyono, 2017)

Keterangan:

D = Koefisien Determinasi
 r^2 = Koefisien korelasi

BAB 4
HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel kompetensi (X_1), 6 pernyataan untuk variabel lingkungan kerja (X_2) dan 6 pernyataan untuk variabel kualitas layanan (Y). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 68 pegawai LLDikti Wilayah I Sumut sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert yang berbentuk tabel ceklis.

4.1.2 Identitas Responden

Tabel 4.1. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	57.4	57.4	57.4
	Perempuan	29	42.6	42.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.1 diatas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 39 (57,4%) orang laki-laki dan perempuan sebanyak 29 (42,6%) orang. Bisa di Tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah laki-laki.

Tabel 4.2. Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sarjana	61	89.7	89.7	89.7
	Pascasarjana	7	10.3	10.3	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.2 diatas bisa dilihat bahwa reponden terbanyak terdiri dari pegawai yang berlatar belakang pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 61 (89.7%) orang, dan yang terakhir adalah pegawai yang berlatar belakang pendidikan

Pascasarjana yaitu sebanyak sebanyak 7 (10,3%) orang. Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah pegawai LLDikti Wilayah I Sumut yang berlatar belakang pendidikan Pascasarjana.

Tabel 4.3. Masa Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3-5 Tahun	22	32.4	32.4	32.4
	> 5 Tahun	46	67.6	67.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.3 di atas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 46 (67,6%) orang pegawai yang sudah bekerja selama lebih dari 5 tahun, dan 22 (32,4%) orang pegawai yang sudah bekerja selama 3-5 tahun. Bisa di Tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah pegawai yang sudah bekerja selama lebih dari 5 tahun.

4.1.3 Persentase Jawaban Responden

Tabel 4.4. Kriteria Jawaban Responden

Kriteria	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Dibawah ini akan dilampirkan persentase jawaban dari setiap pernyataan yang telah disebarkan kepada responden.

4.1.3.1 Variabel Kualitas Layanan (Y)

Berdasarkan penyebaran angket kepada pegawai LLDikti Wilayah I Sumut diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.5. Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Layanan

No	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	20,6	38	55,9	15	22,1	1	1,5	0	0	68	100
2	17	25	33	48,5	15	22,1	3	4,4	0	0	68	100
3	6	8,8	44	64,7	18	26,5	0	0	0	0	68	100
4	6	8,8	33	48,5	21	30,9	8	11,8	0	0	68	100
5	5	7,4	40	58,8	17	25	6	8,8	0	0	68	100
6	7	10,3	35	51,5	22	32,4	4	5,9	0	0	68	100
7	28	41,2	15	22,1	21	30,9	4	5,9	0	0	68	100
8	24	35,3	11	16,2	17	25	16	23,5	0	0	68	100

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.5 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel kualitas layanan bahwa:

- 1) Jawaban responden SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang akademik perguruan tinggi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 55,9%.
- 2) Jawaban responden SDM memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi mayoritas responden menjawab setuju sebesar 48,5%.
- 3) Jawaban responden konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi mayoritas responden menjawab setuju sebesar 64,7%.
- 4) Jawaban dilakukan sistem pengendalian internal mayoritas responden menjawab setuju sebesar 48,5%.
- 5) Jawaban responden evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun mayoritas responden menjawab setuju sebesar 58,8%.
- 6) Jawaban responden pemohon dapat menilai perkembangan prosesnya mayoritas responden menjawab setuju sebesar 51,5%.

- 7) Jawaban responden selama pemberian pelayanan dijamin kerahasiaan data pengusul mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 41,2%.
- 8) Jawaban responden pelayanan diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 35,3%.

4.1.3.2 Variabel Kompetensi (X_1)

Berdasarkan penyebaran angket kepada pegawai LLDikti Wilayah I Sumut diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel kompetensi sebagai berikut:

Tabel 4.6. Skor Angket Untuk Variabel Kompetensi

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	5	7,4	40	58,8	17	25	6	8,8	0	0	68	100
2	28	41,2	15	22,1	21	30,9	4	5,9	0	0	68	100
3	24	35,3	11	16,2	17	25	16	23,5	0	0	68	100
4	5	7,4	40	58,8	17	25	6	8,8	0	0	68	100
5	5	7,4	40	58,8	17	25	6	8,8	0	0	68	100
6	28	41,2	15	22,1	21	30,9	0	0	4	5,9	68	100
7	5	7,4	40	58,8	17	25	6	8,8	0	0	68	100
8	28	41,2	15	22,1	21	30,9	0	0	4	5,9	68	100

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel kompetensi bahwa:

- 1) Jawaban responden saya memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan dan fasilitas di tempat kerja mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 58,8%.
- 2) Jawaban responden pengetahuan yang saya miliki dapat diterapkan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang saya lakukan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 41,2%.

- 3) Jawaban responden dengan keterampilan yang saya miliki saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 35,3%.
- 4) Jawaban responden segala tugas yang diberikan dapat saya selesaikan dengan baik tanpa ada kendala sama sekali mayoritas responden menjawab setuju sebesar 58,8%.
- 5) Jawaban responden saya selalu bersikap tanggap dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan pimpinan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 58,8%.
- 6) Jawaban responden saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja dalam mentaati atura-aturan yang telah ditetapkan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 41,2%.
- 7) Jawaban responden semakin besar beban tugas yang diberikan perusahaan kepada saya semakin besar tanggung jawab yang saya terima mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 58,8%.
- 8) Jawaban responden saya mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 41,2%.

4.1.3.3 Variabel Lingkungan Kerja (X_2)

Berdasarkan penyebaran angket kepada pegawai LLDikti Wilayah I Sumut diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel lingkungan kerja sebagai berikut:

Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Variabel Lingkungan Kerja

No	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	29,4	23	33,8	24	35,3	1	1,5	0	0	68	100
2	23	33,8	18	26,5	24	35,3	3	4,4	0	0	68	100
3	7	10,3	37	54,4	22	32,4	2	2,9	0	0	68	100
4	7	10,3	23	33,8	28	41,2	8	11,8	2	2,9	68	100
5	4	5,9	36	52,9	25	36,8	3	4,4	0	0	68	100
6	10	14,7	26	38,2	30	44,1	2	2,9	0	0	68	100

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel lingkungan kerja bahwa:

- 1) Jawaban responden saya selalu terbantu dengan adanya penerangan pada ruangan kerja karena lebih memudahkan dalam bekerja mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 33,8%.
- 2) Jawaban responden saya rasa penerangan pada lingkungan kerja selalu memiliki cahaya yang cukup untuk mendukung pekerjaan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 33,8%.
- 3) Jawaban responden adanya security (satpam) selalu menjadikan lingkungan kerja aman mayoritas responden menjawab setuju sebesar 54,4%.
- 4) Jawaban responden satpam selalu berada pada pos penjagaan untuk senantiasa menjaga lingkungan kerja mayoritas responden menjawab setuju sebesar 33,8%.
- 5) Jawaban responden saya selalu merasa udara pada lingkungan kerja bersih dan tidak berbau mayoritas responden menjawab setuju sebesar 52,9%.
- 6) Jawaban responden banyaknya tanaman pada lingkungan kerja menjadikan saya selalu merasa udara sangat segar mayoritas responden menjawab kurang setuju sebesar 44,1%.

4.1.4 Model Regresi

4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik

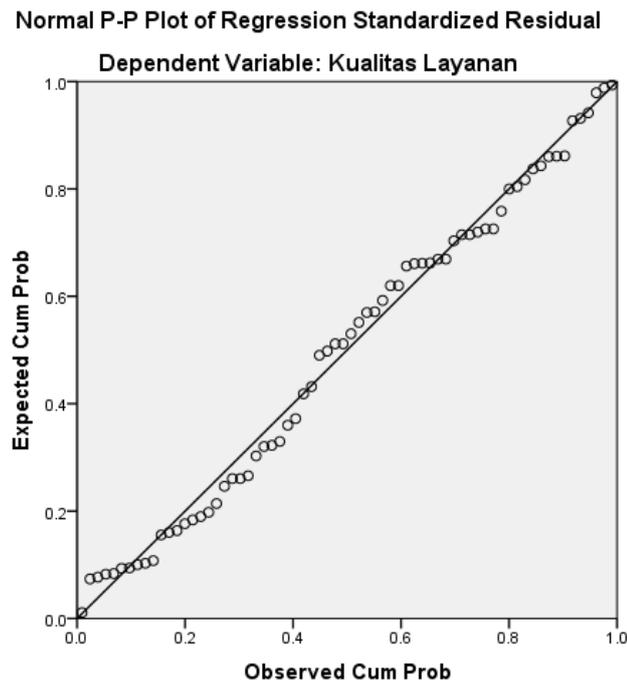
Dalam regresi linier berganda yang dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yakni:

- 1) Normalitas
- 2) Multikolinearitas
- 3) Heterokedastistas

Berikut hasil pengujian dari ketiga uji asumsi klasik tersebut:

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependent dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak, Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi standar normalitas, jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas
Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal artinya data antara variabel dependen dan variabel independennya memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantaranya variabel bebas, dengan ketentuan :

- a) Bila *Tolerance* < 0,01 atau sama dengan $VIF > 10$ maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.
- b) Bila *Tolerance* > 0,01 atau sama dengan $VIF < 10$ maka tidak terdapat masalah multikolinearitas. (Ghozali, 2013).

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kompetensi	.911	1.098
	Lingkungan Kerja	.911	1.098

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

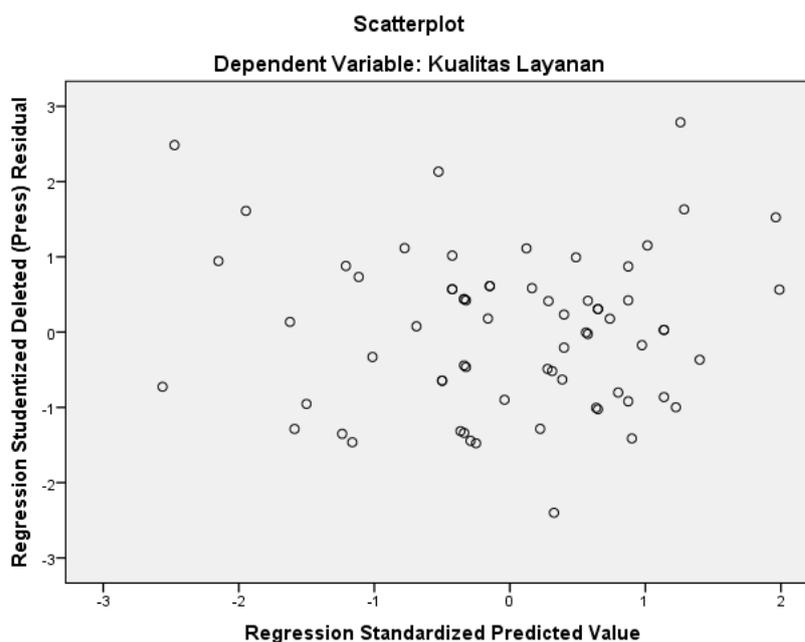
Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel kompetensi (X_1) sebesar 1,098 dan variabel lingkungan kerja (X_2) juga sebesar 1,098. Dari masing-masing variabel independen memiliki nilai yang lebih kecil dari nilai 10. Demikian juga nilai *Tolerance* pada variabel kompetensi (X_1) sebesar 0,911 dan variabel lingkungan kerja (X_2) juga sebesar 0,911. Dari masing-masing variabel nilai *tolerance* lebih besar dari 0,01 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen yang di indikasikan dari nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini, analisis yang dilakukan adalah dengan metode *Scatterplot*. Dasar analisis yaitu sebagai berikut :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji heterokedastisitas sebagai berikut :



Gambar 4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Bentuk gambar 4.2 diatas, dapat dilihat bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur dan tidak membentuk pola. Hal tersebut dapat dilihat pada titik-titik atau plot yang menyebar. Kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.4.2 Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda yang digunakan adalah kualitas layanan sebagai variabel dependen, kompetensi dan lingkungan kerja sebagai variabel independen. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari

masing-masing variabel dependen terhadap variabel independen. Berikut hasil pengelolaan data dengan menggunakan SPSS versi 24.00.

Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.336	2.174		3.375	.001
	Kompetensi	.543	.054	.729	10.069	.000
	Lingkungan Kerja	.294	.090	.237	3.273	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.9 diatas diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

1) Konstanta = 7,336

2) Kompetensi = 0,543

3) Lingkungan kerja = 0,294

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 7,336 + 0,543 + 0,294$$

Keterangan :

- 1) Konstanta sebesar 7,336 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen dianggap konstan maka kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut akan meningkat sebesar 7.336.
- 2) β_1 sebesar 0,543 dengan arah pengaruh positif menunjukkan bahwa apabila kompetensi mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan kualitas layanan sebesar 0,543 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

- 3) β_2 sebesar 0,294 dengan arah pengaruh positif menunjukkan bahwa apabila lingkungan kerja mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan kualitas layanan sebesar 0,294 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis

1) Uji t (Uji Parsial)

Untuk t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yaitu untuk menguji apakah variabel bebas secara individual terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$t = r \frac{n - k}{1 - r^2}$$

(Sugiyono, 2016)

Dimana :

t = Nilai t_{hitung}
 r = Koefisien Korelasi
 n = Jumlah Sampel
 k = Variabel independen

Bentuk pengujian

- a) $H_0 : r_s = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).
- b) $H_0 : r_s \neq 0$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- a) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, maka H_0 ditolak karena adanya korelasi yang signifikan antara variabel x dan y.

b) Bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$, maka H_0 diterima karena tidak adanya korelasi yang signifikan antara variabel x dan y.

Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan SPSS versi 24.00 maka diperoleh hasil uji statistik t sebagai berikut:

Tabel 4.10. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.336	2.174		3.375	.001
	Kompetensi	.543	.054	.729	10.069	.000
	Lingkungan Kerja	.294	.090	.237	3.273	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

a) Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 4.10 di atas diperoleh t hitung untuk variable kompetensi sebesar 10,069 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-k$ ($68-2= 66$), di peroleh t tabel 1,996. Jika t hitung $>$ t tabel maka terdapat pengaruh antara kompetensi dengan kualitas layanan, demikian juga sebaliknya jika t hitung $<$ t tabel maka tidak terdapat pengaruh antara kompetensi dengan kualitas layanan, didalam hal ini t hitung $10,069 >$ t tabel 1,996. Ini berarti terdapat pengaruh antara kompetensi dengan kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

Selanjutnya terlihat pula nilai sig adalah 0,000 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig $0,000 <$ 0,05, sehingga H_0 di tolak ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi dengan kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

b) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 4.10 di atas diperoleh t hitung untuk variable lingkungan kerja sebesar 3,273 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-k$ ($68-2= 66$), di

peroleh t tabel 1,996. Jika t hitung $>$ t tabel maka terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kualitas layanan, demikian juga sebaliknya jika t hitung $<$ t tabel maka tidak terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kualitas layanan, didalam hal ini t hitung 3,273 $>$ t tabel 1,996. Ini berarti terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

Selanjutnya terlihat pula nilai sig adalah 0,002 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig 0,002 $<$ 0,05, sehingga H_0 di tolak ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja dengan kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau juga disebut uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu kompetensi dan lingkungan kerja untuk dapat atau menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat yaitu kualitas layanan. Uji F juga dimaksud untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 24.00, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} < -F_{tabel}$, maka H_0 ditolak karena adanya korelasi yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 dengan Y .
- b) Bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$, maka H_0 diterima karena tidak adanya korelasi yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 dengan Y .

Tabel 4.11. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	749.334	2	374.667	72.378	.000 ^b
	Residual	336.475	65	5.177		
	Total	1085.809	67			
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan						
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi						

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.11 diatas bisa dilihat bahwa nilai F adalah 72,378, kemudian nilai sig nya adalah 0,000. Taraf signifikan yang digunakan adalah 5%, uji dua pihak dan $dk = n - k - 1$

Bedasarkan tabel 4.11 diatas diperoleh F hitung untuk variabel kompetensi dan lingkungan kerja sebesar 72,378 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n - k - 1$ ($68 - 2 - 1 = 65$), di peroleh F tabel 3,14. Jika F hitung $>$ F tabel maka didapat pengaruh yang antara kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan, didalam hal ini F hitung $72,378 >$ F tabel 3,14. Ini berarti terdapat pengaruh antara kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

Selanjutnya terlihat pula nilai sig adalah 0,000 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig $0,000 <$ 0,05, sehingga H_0 di tolak ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

4.1.4.4 Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan

mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan maka dapat diketahui melalui koefisien determinasi dengan melihat nilai R-Square pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.12. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.690	.681	2.27520
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi				
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan				

Sumber : Pengolahan Data SPSS 24.00 (2022)

Dari tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,831 atau 83,1% yang berarti bahwa hubungan keeratan antara kualitas layanan dengan variabel bebasnya, yaitu kompetensi dan lingkungan kerja adalah tinggi. Pada nilai *R-Square* dalam penelitian ini sebesar 0,690 yang berarti 69% variasi dari kualitas layanan dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kompetensi dan lingkungan kerja. Sedangkan sisanya 31% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian *standard error of the estimated* artinya mengukur variabel dari nilai yang diprediksi. *Standard error of the estimated* disebut juga standar diviasi. *Standard error of the estimated* dalam penelitian ini adalah sebesar 2,27250 dimana semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik dalam memprediksi kualitas layanan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil penelitian diatas antara kompetensi terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut. diperoleh $t_{hitung} 10,069 > t_{tabel} 1,996$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

Menurut Lyle Spencer dalam (Sudarmanto, 2019), pelayanan yang sesuai dengan kompetensi yaitu kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama. Menurut (Anitha, 2014), untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai seperti harapan pelanggan tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun luar organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang berperan terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah kompetensi pegawai dari organisasi itu. Menurut (Priyatno, 2017), kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan criteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.

Hasil penelitian (Rosmaini & Tanjung, 2019), (Nurmashita, 2018), (Amin, 2021), (Andayani, 2016), (Tanjung, 2019), (Elizar & Tanjung, 2018), (Mujiatun, 2015), (Prayogi & Lesmana, 2019), (Pasaribu, & Bukhoro, 2019), (Tanjung, & Lubis, 2021), (Pulungan, & Arda, 2019), (Harahap, & Pulungam, 2019), (Tanjung, & Rosmaini, 2019), (Siswadi, Radiman, Jufrizen, & Muli, 2020),

(Siswadi, 2013) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

4.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas layanan

Berdasarkan hasil penelitian diatas antara lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut. diperoleh $t_{hitung} 3,273 > t_{tabel} 1,996$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

Menurut (Sedarmayanti, 2015), semakin baik lingkungan kerja, maka semakin meningkat kualitas pelayanan. Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang kondusif, dimana lingkungan kerja yang kondusif akan mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh kualitas pelayanan yang maksimal. Menurut (Indarwati, 2020), Kondisi lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung, maka akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat.

Hasil penelitian (Andayani, 2019), (Hasdiana, 2019), (Irdiyanti, 2018) dan (Wakhidah, 2020), (Khair, 2018), (Julita & Arianty, 2017), (Pasaribu, 2019), (Hasibuan & Bahri, 2018), (Saripuddin, 2015), (Bahri, 2019), (Siswadi, 2015), (Astuti, 2018), (Bahri, S., & Ritonga, 2022), (Jufrijen, Pasaribu, & Suhanta, 2022), (Jufrijen, & Ramadhani, 2020), (Pasaribu, P. S., Bahri, S., & Asmiadi, 2022), (Khair & Sartika, 2022), (Siswadi, & Nurhalisah, 2021), (Farisi &

Lesmana, 2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

4.2.3 Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan kerja Terhadap Kualitas layanan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut. Dari uji ANOVA (*Analysis Of Varians*) pada tabel diatas didapat F_{hitung} sebesar 113,045 sedangkan F_{tabel} diketahui sebesar 3,14. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

Menurut Lyle Spencer dalam (Sudarmanto, 2019), untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai seperti harapan pelanggan tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun luar organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang berperan terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah kompetensi pegawai dari organisasi itu. Kondisi lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Menurut (Nurmashita, 2018), jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung, maka akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat.

Hasil penelitian (Andayani, 2016), (Amin, 2021), (Hasdiana, 2019), (Irdiyanti, 2018) dan (Wakhidah, 2020), (Syahputra & Tanjung, 2020), (Pasaribu & Bukhoro, 2019), (Siswadi, Radiman, Jufrizen, & Muli, 2020), (Pulungan &

Arda, 2019) menunjukkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

1. Secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.
2. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.
3. Secara simultan kompetensi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada LLDikti Wilayah I Sumut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk organisasi perlu memperhatikan lagi hal-hal yang mendorong terciptanya kompetensi pegawai yang baik serta dapat mempertahankan dan mengembangkan kompetensi yang ada pada para pegawai. Perlu diperhatikan juga supaya para pegawai diberikan dorongan atau pengarahan agar terus bersemangat bekerja, mempunyai inisiatif dalam bekerja dan mau belajar terus guna menambah ilmu pengetahuan mengenai bidang pekerjaannya. Atasan harus terus memberikan pengarahan dan dorongan kepada para pegawai guna

2. Menerepkan rasa keterbukaan antara pegawai dengan rekan kerja dan pimpinan organisasi serta menjalin hubungan persaudaraan antar masing-masing pegawai, sehingga lingkungan kerja terasa lebih harmonis dan pekerjaan yang dilakukan bisa sesuai target ataupun dapat melebihi target yang ditetapkan oleh instansi.
3. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti dapat meneliti variabel lain tidak hanya kompetensi dan lingkungan kerja saja. Peneliti dapat menambahkan variabel lain dan menambah jangka waktu penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat apa yang sebenarnya paling mempengaruhi kualitas layanan pegawai.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dapat menjadi faktor untuk lebih diperhatikan bagi penelitian yang akan datang guna menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain :

1. Keterbatasan waktu dan pengetahuan dari penulis sehingga sampel yang diteliti pada penelitian ini hanya 68 pegawai LLDikti Wilayah I Sumut.
2. Dalam faktor mempengaruhi kualitas layanan hanya menggunakan faktor kompetensi dan lingkungan kerja sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya,

hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. M. (2021). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1), 1–13.
- Andayani, M. (2016). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. *Jurnal Ekonomi*, 2(3), 1–13.
- Andayani, M. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 703–713.
- Anitha, J. (2014). Determinants of employee Engagement and Their Impact on Employee Engagement. *Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3).
- Astuti, R. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Jurnal Ilman*, 6(1), 26–41.
- Bahri, S., & Ritonga, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja pada PT. Mode Fashion Medan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1427–1442.
- Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16–30. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3402>
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2239>
- Farisi, S., & Lesmana, M. T. (2021). Peranan Kinerja Pegawai: Disiplin Kerja Kepemimpinan Kerja dan Lingkungan Kerja. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora*, 1(1), 336–351.
- Harahap, R. U., Pulungam, K. A. (2019). Pengaruh Kompetensi, Independensi dan Profesionalisme terhadap Salah Saji Material pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 19(1), 183–199.
- Hasdiana, S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Makassar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 1–10.

- Hasibuan, S. M., & Bahri, S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71–80. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2243>
- Hutagaol, E., & Pasaribu, S. E. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Labuhan batu Utara. *Jurnal Pusat Studi Pendidikan Rakyat*, 2(1), 145–159.
- Indarwati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 90–103.
- Indajang, K., Jufrizen, J., & Juliandi, A. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Guru Pada Yayasan Perguruan Sultan Agung Pematangsiantar. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(2), 393. <https://doi.org/10.24114/jupiis.v12i2.17881>
- Irdiyanti, I. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang. *Journal of Education on Social Science*, 2(2), 99–113.
- Istianto, B. (2019). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media.
- Jufrizen, J., & Ramadhani, K. N. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *JMD : Jurnal Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 3(1), 66–79.
- Jufrizen, J., Pasaribu, F., & Suhanta, B. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai yang Dimoderasi Lingkungan Kerja. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1396–1412.
- Julita, J., & Arianty, N. (2017). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Jasa Marga (PERSERO) TBK Cabang Belmera Medan. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan 2018*, 195–205.
- Khair, H., & Sartika, N. D. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1335–1347.
- Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2241>

- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. CV Al Fath Zumar.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remadja Rosdakarya.
- Marbun, H. S., & Jufrizen, J. (2022). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketahanan Pangan Dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 262–278. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.617>
- Mujiatun, S. (2015). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kompetensi Pegawai Pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan,. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(01), 48–60.
- Nawar, A. (2019). *Psikolog Pelayanan*. Alfabeta.
- Nitisemito, A. S. (2018). *Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Cetakan VIII. Ghalia Indonesia.
- Nurmashita, F. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6), 56–67.
- Pasaribu, P. S., Bahri, S., & Asmiadi, A. (2022). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Al-Washliyah Sibolga 1364 Peran Mediasi Motivasi Pada Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat DPRK Kota Subulussalam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1364–1380.
- Pasaribu, S. E., & Bukhoro, N. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 89–103.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & S. L. H. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding Prima-2019*, 665–670.
- Priyatno. (2017). Pengaruh Kepemimpinan , Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank Kaltim Samarinda. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 1(1), 101–1012.
- Pulungan, D. R., & Arda, M. (2019). Kompetensi Dosen Dan Pencapaian Hasil Belajar Mahasiswa. *Liabilities Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 2(2), 115–124.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan

- Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Rusiadi. (2014). *Metode Penelitian, manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan. Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel Cetakan Kedua*. USU Press.
- Saripuddin, J. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen UMSU*, 3(2), 1-20
- Sedarmayanti. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Siswadi, Y., Radiman, R. Jufrizen, J., & Mulih, M. (2020). Model Faktor Determinan Kompetensi Lulusan Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Medan. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1), 230–242.
- Siswadi, Y. (2013). Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Motivasi Berprestasi Mahasiswa Terhadap Minat Belajar Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Tools*, 3(2), 26 –31.
- Siswadi, Y. (2015). Pengaruh Motivasi Berprestasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis.*, 16(2), 1–15.
- Sjahril Efferndi Pasaribu. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 89–103. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3365>
- Sudarmanto, K. (2019). Pengembangan Kompetensi SDM. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Suhanta, B., Jufrizen, J., & Pasaribu, F. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai yang Dimoderasi Lingkungan Kerja. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1396–1412. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.736>
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 2). Erlangga.
- Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 283–295.
- Tanjung, H., & Lubis, A. H. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pengelilaan Pajak Dan

Retribusi Daerah. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 761–768.

Tanjung, H., & Rosmaini, R. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.

Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.

Thoha, P. H. dan N. (2018). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Gamedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.

Wakhidah, L. N. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 625–271.

Wirjana, B. R. (2017). *Mencapai Manajemen Berkualitas*. Andi.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Frisca Amaliyah Putri (1805160397) memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan di LLDIKTI Wilayah I Sumut ”**.

Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian. Atas bantuan Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- | | | |
|--------|-----------------------|-----------------|
| a. SS | : Sangat Setuju | : dengan Skor 5 |
| b. S | : Setuju | : dengan Skor 4 |
| c. KS | : Kurang Setuju | : dengan Skor 3 |
| d. TS | : Tidak Setuju | : dengan Skor 2 |
| e. STS | : Sangat Tidak Setuju | : dengan Skor 1 |

B. Identitas Responden

No. Responden : (Di isi oleh peneliti)

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir : Sarjana Pascasarjana

Lama Bekerja : 1-3 Tahun 3-5 tahun
 >5 Tahun

Kompetensi (X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Pengetahuan					
1	Saya memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan dan fasilitas di tempat kerja					
2	Pengetahuan yang saya miliki dapat diterapkan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang saya lakukan					
	Kemampuan					
3	Dengan keterampilan yang saya miliki saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja					
4	Segala tugas yang diberikan dapat saya selesaikan dengan baik tanpa ada kendala sama sekali					
	Konsep Diri					
5	Saya selalu bersikap tanggap dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan pimpinan					
6	Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja dalam mentaati atura-aturan yang telah ditetapkan					
	Motif					
7	Semakin besar beban tugas yang diberikan perusahaan kepada saya semakin besar tanggung jawab yang saya terima.					
8	Saya mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan.					

Lingkungan Kerja (X2)

No	Pernyataan	SS	S	KK	J	TP
	Penerangan					
1	Saya selalu terbantu dengan adanya penerangan pada ruangan kerja karena lebih memudahkan dalam bekerja					
2	Saya rasa penerangan pada lingkungan kerja selalu memiliki cahaya yang cukup untuk mendukung pekerjaan					
	Keamanan					
3	Adanya security (Satpam) selalu menjadikan lingkungan kerja aman					
4	Satpam selalu berada pada pos penjagaan untuk senantiasa menjaga lingkungan kerja					
	Kebersihan					
5	Saya selalu merasa udara pada lingkungan kerja bersih dan tidak berbau					
6	Banyaknya tanaman pada lingkungan kerja menjadikan saya selalu merasa udara sangat segar					

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Kualitas Layanan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Bukti langsung					
1	SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang akademik perguruan tinggi					
2	SDM memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi					
	Keandalan					
3	Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi					
4	Dilakukan sistem pengendalian internal					
	Daya Tanggap					
5	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun					
6	Pemohon dapat menilai perkembangan prosesnya					
	Jaminan					
7	Selama pemberian pelayanan dijamin kerahasiaan data pengusul					
	Empati					
8	Pelayanan diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan					

KOMPETENSI									JUMLAH
NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	23
2	4	4	5	4	4	4	4	4	33
3	3	5	5	3	3	5	3	5	32
4	3	5	3	3	3	5	3	5	30
5	4	5	5	4	4	5	4	5	36
6	5	3	3	5	5	3	5	3	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	5	4	4	4	5	4	5	35
9	4	3	2	4	4	3	4	3	27
10	3	1	2	3	3	1	3	1	17
11	4	3	2	4	4	3	4	3	27
12	3	4	5	3	3	4	3	4	29
13	3	5	5	3	3	5	3	5	32
14	3	5	3	3	3	5	3	5	30
15	3	5	5	3	3	5	3	5	32
16	4	3	3	4	4	3	4	3	28
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	3	2	4	4	3	4	3	27
19	4	4	5	4	4	4	4	4	33
20	4	5	5	4	4	5	4	5	36
21	2	5	3	2	2	5	2	5	26
22	2	5	5	2	2	5	2	5	28
23	4	3	3	4	4	3	4	3	28
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	5	4	4	4	5	4	5	35
26	4	3	2	4	4	3	4	3	27
27	4	1	2	4	4	1	4	1	21
28	4	3	2	4	4	3	4	3	27
29	4	4	5	4	4	4	4	4	33
30	4	5	5	4	4	5	4	5	36
31	4	5	3	4	4	5	4	5	34
32	4	5	5	4	4	5	4	5	36
33	4	3	3	4	4	3	4	3	28
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	2	3	2	2	2	3	2	3	19
36	4	4	5	4	4	4	4	4	33
37	4	5	5	4	4	5	4	5	36
38	5	5	3	5	5	5	5	5	38
39	2	5	5	2	2	5	2	5	28
40	4	3	3	4	4	3	4	3	28
41	3	4	4	3	3	4	3	4	28

42	3	5	4	3	3	5	3	5	31
43	4	3	2	4	4	3	4	3	27
44	3	1	2	3	3	1	3	1	17
45	3	3	2	3	3	3	3	3	23
46	4	4	5	4	4	4	4	4	33
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	4	5	3	4	4	5	4	5	34
49	4	5	5	4	4	5	4	5	36
50	4	3	3	4	4	3	4	3	28
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	4	3	3	4	4	3	4	3	28
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	2	3	2	2	2	3	2	3	19
55	4	4	5	4	4	4	4	4	33
56	4	5	5	4	4	5	4	5	36
57	5	5	3	5	5	5	5	5	38
58	2	5	5	2	2	5	2	5	28
59	4	3	3	4	4	3	4	3	28
60	3	4	4	3	3	4	3	4	28
61	3	5	4	3	3	5	3	5	31
62	4	3	2	4	4	3	4	3	27
63	3	1	2	3	3	1	3	1	17
64	3	3	2	3	3	3	3	3	23
65	4	4	5	4	4	4	4	4	33
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	4	5	3	4	4	5	4	5	34
68	4	5	5	4	4	5	4	5	36

LINGKUNGAN KERJA							JUMLAH
NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
1	3	3	3	2	3	3	17
2	4	5	3	3	4	4	23
3	5	5	4	4	3	3	24
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	4	3	4	4	21
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	3	3	4	4	22
8	4	4	4	3	4	3	22
9	4	4	4	3	4	3	22
10	3	3	3	2	3	3	17
11	5	5	4	4	3	3	24
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	3	4	3	4	4	21
14	5	5	4	4	3	3	24
15	3	3	3	3	3	3	18
16	4	4	4	2	4	4	22

17	4	5	4	4	4	4	25
18	5	5	4	4	4	4	26
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	2	2	2	18
22	2	2	5	5	2	5	21
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	4	4	4	4	2	23
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	2	4	4	22
27	4	5	4	4	4	4	25
28	5	5	4	4	4	4	26
29	4	5	4	4	4	4	25
30	5	5	4	4	3	3	24
31	3	3	3	3	3	3	18
32	3	3	4	3	4	4	21
33	3	3	5	3	4	3	21
34	4	4	5	4	4	4	25
35	3	2	3	5	2	3	18
36	4	5	4	3	4	4	24
37	5	5	5	3	4	5	27
38	5	3	3	1	5	5	22
39	5	5	5	5	4	5	29
40	3	3	3	5	4	3	21
41	4	4	4	4	3	4	23
42	5	4	2	5	3	5	24
43	3	2	2	1	4	3	15
44	5	5	4	4	3	3	24
45	3	3	3	3	3	3	18
46	3	3	4	3	4	4	21
47	5	5	3	3	5	5	26
48	5	3	4	4	4	5	25
49	5	5	3	3	3	5	24
50	3	3	3	3	3	3	18
51	3	3	4	4	3	3	20
52	3	3	3	2	3	3	17
53	4	5	3	3	4	4	23
54	5	5	4	4	3	3	24
55	3	3	3	3	3	3	18
56	3	3	4	3	4	4	21
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	3	3	4	4	22
59	4	4	4	3	4	3	22
60	4	4	4	3	4	3	22
61	3	3	3	2	3	3	17
62	5	5	4	4	3	3	24

63	3	3	3	3	3	3	18
64	3	3	4	3	4	4	21
65	5	5	4	4	3	3	24
66	3	3	3	3	3	3	18
67	4	4	4	2	4	4	22
68	4	5	4	4	4	4	25

KUALITAS LAYANAN									JUMLAH
NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	3	3	3	2	3	3	3	2	22
2	4	5	3	3	4	4	4	5	32
3	5	5	4	4	3	3	5	5	34
4	3	3	3	3	3	3	5	3	26
5	3	3	4	3	4	4	5	5	31
6	5	5	5	5	5	5	3	3	36
7	4	4	3	3	4	4	4	4	30
8	4	4	4	3	4	3	5	4	31
9	4	4	4	3	4	3	3	2	27
10	3	3	3	2	3	3	1	2	20
11	5	4	4	4	4	4	3	2	30
12	5	5	4	4	3	3	4	5	33
13	3	3	3	3	3	3	5	5	28
14	5	5	4	4	3	3	5	3	32
15	3	3	3	3	3	3	5	5	28
16	4	4	4	2	4	4	3	3	28
17	4	5	4	4	4	4	4	4	33
18	5	5	4	4	4	4	3	2	31
19	4	4	4	4	4	4	4	5	33
20	4	4	4	4	4	4	5	5	34
21	4	4	4	2	2	2	5	3	26
22	2	2	5	5	2	5	5	5	31
23	4	4	4	4	4	4	3	3	30
24	5	4	4	4	4	2	4	4	31
25	4	4	4	4	4	4	5	4	33
26	4	4	4	2	4	4	3	2	27
27	4	5	4	4	4	4	1	2	28
28	5	5	4	4	4	4	3	2	31
29	4	4	4	4	4	4	4	5	33
30	4	4	4	4	4	4	5	5	34
31	4	4	4	4	4	4	5	3	32
32	4	4	4	4	4	5	5	5	35
33	4	4	4	4	4	4	3	3	30
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	2	2	3	2	25
36	4	4	4	4	4	4	4	5	33
37	4	4	4	4	4	4	5	5	34

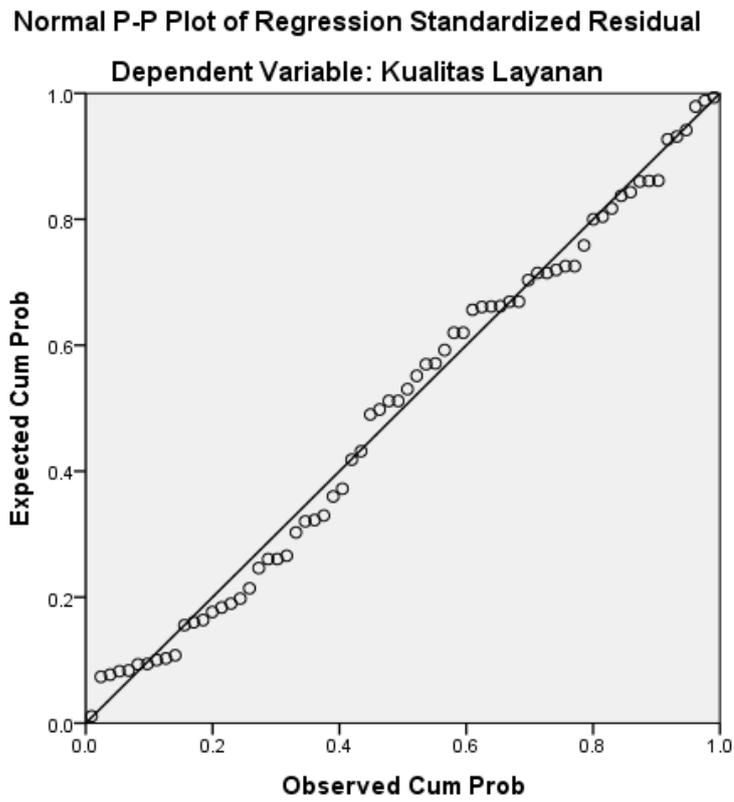
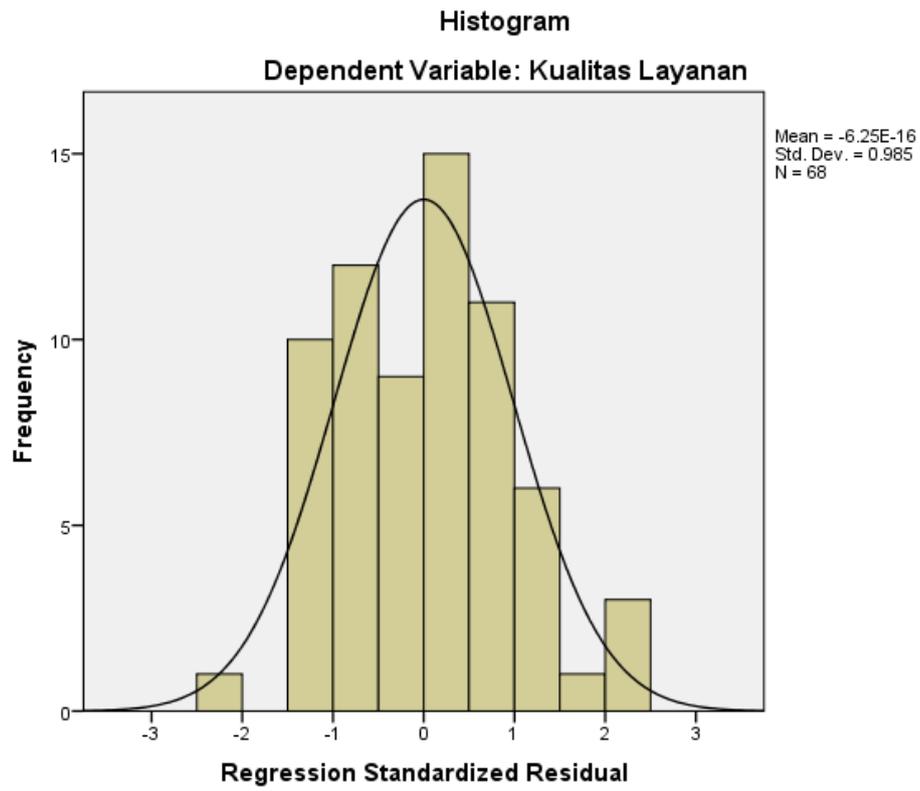
38	5	5	5	5	5	5	5	3	38
39	4	2	4	4	2	4	5	5	30
40	4	4	4	4	4	4	3	3	30
41	3	3	3	3	3	3	4	4	26
42	3	3	3	2	3	3	5	4	26
43	4	5	3	3	4	4	3	2	28
44	5	5	4	4	3	3	1	2	27
45	3	3	3	3	3	3	3	2	23
46	3	3	4	3	4	4	4	5	30
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	4	4	3	3	4	4	5	3	30
49	4	4	4	3	4	3	5	5	32
50	4	4	4	3	4	3	3	3	28
51	3	3	3	2	3	3	3	3	23
52	4	4	4	4	4	4	3	3	30
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	4	4	4	4	2	2	3	2	25
55	4	4	4	4	4	4	4	5	33
56	4	4	4	4	4	4	5	5	34
57	5	5	5	5	5	5	5	3	38
58	4	2	4	4	2	4	5	5	30
59	4	4	4	4	4	4	3	3	30
60	3	3	3	3	3	3	4	4	26
61	3	3	3	2	3	3	5	4	26
62	4	5	3	3	4	4	3	2	28
63	5	5	4	4	3	3	1	2	27
64	3	3	3	3	3	3	3	2	23
65	3	3	4	3	4	4	4	5	30
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	4	4	3	3	4	4	5	3	30
68	4	4	4	3	4	3	5	5	32

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.831 ^a	.690	.681	2.27520	.690	72.378	2	65	.000	2.241
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi										
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan										

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	749.334	2	374.667	72.378	.000 ^b
	Residual	336.475	65	5.177		
	Total	1085.809	67			
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan						
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi						

Coefficients ^a													
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	7.336			2.174		3.375	.001	2.994	11.677	
	Kompetensi	.543	.054	.729	10.069	.000	.435	.651	.799	.781	.695	.911	1.098
	Lingkungan Kerja	.294	.090	.237	3.273	.002	.115	.473	.455	.376	.226	.911	1.098
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan													

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kompetensi	Lingkungan Kerja
1	1	2.970	1.000	.00	.00	.00
	2	.019	12.380	.07	.94	.26
	3	.010	17.122	.93	.05	.73
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan						



	Sig. (2-tailed)	.000	.642	.484	.000		.642	.000	.642	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X6	Pearson Correlation	.057	1.000**	.701**	.057	.057	1	.057	1.000**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.642	.000	.000	.642	.642		.642	.000	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X7	Pearson Correlation	1.000**	.057	.086	1.000**	1.000**	.057	1	.057	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.642	.484	.000	.000	.642		.642	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X8	Pearson Correlation	.057	1.000**	.701**	.057	.057	1.000**	.057	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.642	.000	.000	.642	.642	.000	.642		.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68
Kompetensi	Pearson Correlation	.609**	.811**	.707**	.609**	.609**	.811**	.609**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	8

Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Lingkungan Kerja
X1	Pearson Correlation	1	.825**	.292*	.328**	.306*	.297*	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.006	.011	.014	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68
X2	Pearson Correlation	.825**	1	.373**	.354**	.291*	.240*	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.003	.016	.048	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68
X3	Pearson Correlation	.292*	.373**	1	.420**	.273*	.263*	.634**
	Sig. (2-tailed)	.016	.002		.000	.024	.031	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68

X4	Pearson Correlation	.328**	.354**	.420**	1	-.050	.226	.606**
	Sig. (2-tailed)	.006	.003	.000		.688	.063	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68
X5	Pearson Correlation	.306*	.291*	.273*	-.050	1	.534**	.541**
	Sig. (2-tailed)	.011	.016	.024	.688		.000	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68
X6	Pearson Correlation	.297*	.240*	.263*	.226	.534**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.014	.048	.031	.063	.000		.000
	N	68	68	68	68	68	68	68
Lingkungan Kerja	Pearson Correlation	.787**	.800**	.634**	.606**	.541**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	68	68	68	68	68	68	68
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	6

Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Kualitas Layanan
Y1	Pearson Correlation	1	.813**	.540**	.563**	.425**	.200	-.099	-.144	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.103	.422	.240	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68
Y2	Pearson Correlation	.813**	1	.365**	.410**	.557**	.214	-.218	-.239*	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.001	.000	.079	.074	.050	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68
Y3	Pearson Correlation	.540**	.365**	1	.751**	.376**	.488**	.119	.188	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.002	.000	.334	.126	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68
Y4	Pearson Correlation	.563**	.410**	.751**	1	.318**	.526**	.109	.192	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.5	1.5	1.5
	Kurang setuju	15	22.1	22.1	23.5
	Setuju	38	55.9	55.9	79.4
	Sangat setuju	14	20.6	20.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	4.4	4.4	4.4
	Kurang setuju	15	22.1	22.1	26.5
	Setuju	33	48.5	48.5	75.0
	Sangat setuju	17	25.0	25.0	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	18	26.5	26.5	26.5
	Setuju	44	64.7	64.7	91.2
	Sangat setuju	6	8.8	8.8	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	8	11.8	11.8	11.8
	Kurang setuju	21	30.9	30.9	42.6
	Setuju	33	48.5	48.5	91.2
	Sangat setuju	6	8.8	8.8	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	6	8.8	8.8	8.8
	Kurang setuju	17	25.0	25.0	33.8
	Setuju	40	58.8	58.8	92.6
	Sangat setuju	5	7.4	7.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	4	5.9	5.9	5.9
	Kurang setuju	22	32.4	32.4	38.2
	Setuju	35	51.5	51.5	89.7
	Sangat setuju	7	10.3	10.3	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	5.9	5.9	5.9
	Kurang setuju	21	30.9	30.9	36.8
	Setuju	15	22.1	22.1	58.8
	Sangat setuju	28	41.2	41.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	16	23.5	23.5	23.5
	Kurang setuju	17	25.0	25.0	48.5
	Setuju	11	16.2	16.2	64.7
	Sangat setuju	24	35.3	35.3	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

KOMPETENSI

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
N	Valid	68	68	68	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	6	8.8	8.8	8.8
	Kurang setuju	17	25.0	25.0	33.8
	Setuju	40	58.8	58.8	92.6
	Sangat setuju	5	7.4	7.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	5.9	5.9	5.9
	Kurang setuju	21	30.9	30.9	36.8
	Setuju	15	22.1	22.1	58.8
	Sangat setuju	28	41.2	41.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	16	23.5	23.5	23.5
	Kurang setuju	17	25.0	25.0	48.5
	Setuju	11	16.2	16.2	64.7
	Sangat setuju	24	35.3	35.3	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	6	8.8	8.8	8.8
	Kurang setuju	17	25.0	25.0	33.8
	Setuju	40	58.8	58.8	92.6
	Sangat setuju	5	7.4	7.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	6	8.8	8.8	8.8
	Kurang setuju	17	25.0	25.0	33.8
	Setuju	40	58.8	58.8	92.6
	Sangat setuju	5	7.4	7.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	5.9	5.9	5.9
	Kurang setuju	21	30.9	30.9	36.8
	Setuju	15	22.1	22.1	58.8
	Sangat setuju	28	41.2	41.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	6	8.8	8.8	8.8
	Kurang setuju	17	25.0	25.0	33.8
	Setuju	40	58.8	58.8	92.6
	Sangat setuju	5	7.4	7.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	5.9	5.9	5.9
	Kurang setuju	21	30.9	30.9	36.8
	Setuju	15	22.1	22.1	58.8
	Sangat setuju	28	41.2	41.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

LINGKUNGAN KERJA							
		X1	X2	X3	X4	X5	X6
N	Valid	68	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0	0

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.5	1.5	1.5
	Kurang setuju	24	35.3	35.3	36.8
	Setuju	23	33.8	33.8	70.6
	Sangat setuju	20	29.4	29.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	4.4	4.4	4.4
	Kurang setuju	24	35.3	35.3	39.7
	Setuju	18	26.5	26.5	66.2
	Sangat setuju	23	33.8	33.8	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
	Kurang setuju	22	32.4	32.4	35.3
	Setuju	37	54.4	54.4	89.7
	Sangat setuju	7	10.3	10.3	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
	Tidak setuju	8	11.8	11.8	14.7
	Kurang setuju	28	41.2	41.2	55.9
	Setuju	23	33.8	33.8	89.7
	Sangat setuju	7	10.3	10.3	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	4.4	4.4	4.4
	Kurang setuju	25	36.8	36.8	41.2
	Setuju	36	52.9	52.9	94.1
	Sangat setuju	4	5.9	5.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
	Kurang setuju	30	44.1	44.1	47.1
	Setuju	26	38.2	38.2	85.3
	Sangat setuju	10	14.7	14.7	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	57.4	57.4	57.4
	Perempuan	29	42.6	42.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Pendiidkan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sarjana	61	89.7	89.7	89.7
	Pascasarjana	7	10.3	10.3	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Masa Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3-5 Tahun	22	32.4	32.4	32.4
	> 5 Tahun	46	67.6	67.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	