

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPARIWISATAAN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Andi Ihzar Batarauleng¹, Nurdin Brasit², Andi Ririn Oktaviani³

^{1,2,3}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

e-mail: ihzarbatara12@gmail.com, nurdinbrasit@gmail.com,
ririn@stienobel-indonesia.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survey dalam pengumpulan data penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan Lingkungan kerja, Motivasi dan Kemampuan kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas kepariwisataan kabupaten kepulauan Selayar.

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh (PNS dan Non PNS) yang bertugas di Dinas kepariwisataan kabupaten kepulauan Selayar dengan jumlah 105 orang. Sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan sampel jenuh, seluruh elemen dalam populasi dijadikan sampel (105 orang). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Kemampuan kerja merupakan variable yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan public dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,424, Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,732 atau 73,2 % kualitas pelayanan public pada Dinas kepariwisataan kabupaten kepulauan Selayar dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja sisanya dipengaruhi variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Lingkungan kerja, Motivasi dan Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik.

Abstract

The purpose of this study is to determine the effect partially and simultaneously the work environment, motivation, and work ability on the quality of public services at the tourism office of the Selayar archipelago district.

This study was a quantitative study that uses a survey method in collecting research data. The population in this study were all (PNS and Non PNS) who served in the Tourism Office of the Selayar Islands Regency with a total of 105 people. The research sample was determined using a saturated sample, all elements in the population were sampled (105 people). The analytical method used in this research is multiple regression analysis.

The results show that the work environment, motivation and work ability have a positive and significant effect partially and simultaneously toward the quality of public services. Work ability is the most dominant variable affecting the quality of public services with a regression coefficient value of 0.424, the coefficient of determination (R^2) of 0.732 or 73.2%, the quality of public services at the tourism office in the Selayar archipelago district is influenced by work environment, motivation and work ability, while the rest is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: work environment, work motivation and ability and quality of public services

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam bidang ekonomi Indonesia. Pariwisata juga berperan penting dalam penyerapan tenaga kerja serta pemanfaatan sumber alam dalam memaksimalkan keanekaragaman hayati di berbagai daerah di Indonesia. Dari Sabang sampai Merauke terdapat berbagai jenis obyek wisata yang menjadi referensi berlibur untuk para pelancong, baik lokal maupun domestik. Publikasi dari Lovia live (2020) menyatakan bahwa kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, 17.508 pulau yang 6.000 di antaranya tidak dihuni, serta garis pantai terpanjang ketiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa. Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar dan berpenduduk terbanyak di dunia.

Saat ini, sektor pariwisata Indonesia berkontribusi untuk kira-kira 4% dari total perekonomian. Pada tahun 2019, Pemerintah Indonesia ingin meningkatkan angka ini dua kali lipat menjadi 8% dari PDB, sebuah target yang ambisius (mungkin terlalu ambisius) yang mengimplikasikan bahwa dalam waktu 4 tahun mendatang, jumlah pengunjung perlu ditingkatkan dua kali lipat menjadi kira-kira 20 juta. Dalam rangka mencapai target ini, Pemerintah akan berfokus pada memperbaiki infrastruktur Indonesia (termasuk infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi), akses, kesehatan & kebersihan dan juga meningkatkan kampanye promosi *online (marketing)* di luar negeri. Pemerintah juga merevisi kebijakan akses visa gratis di 2015 (untuk penjelasan lebih lanjut, lihat di bawah) untuk menarik lebih banyak turis asing (Indonesia-investment.com).

Salah satu destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi wisatawan lokal dan mancanegara yaitu destinasi wisata yang terletak di Kabupaten Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan salah satu dari dua kabupaten kepulauan yang berada di Sulawesi Selatan. Sebagai kabupaten kepulauan, Selayar memiliki potensi yang cukup berupa keadaan alam berupa flora dan fauna yang beraneka ragam jenisnya, peninggalan sejarah dan purbakala (*heritage*), maupun seni dan budaya (*living culture*) yang dimiliki Kabupaten Kepulauan Selayar, merupakan sumber daya dan sebagai modal besar bagi usaha pengembangan kepariwisataan daerah.

Terdapat berbagai destinasi wisata yang ramai kunjungan seperti Pantai Karang Indah, Bukit nane Pulau Polassi, Pantai Punagaan, Taman Nasional Takabonerate, dan Pantai Pinang. Dari kelima destinasi wisata tersebut Taman Nasional Takabonerate merupakan obyek wisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan, pasalnya Taman Nasional Takabonerate merupakan taman laut yang memiliki karang atol terbesar ketiga di dunia setelah Kwajifein di Kepulauan Marshal dan Suvadiva di Kepulauan Maldives. Luas atol tersebut sekitar 220.000 hektar dengan terumbu karang yang tersebar datar seluas 500 kilometer persegi. Pulau – pulau di Kawasan Taman Nasional ini, menawarkan panorama pantai berpasir putih, dengan air laut yang jernih serta pemandangan alam bawah laut yang menawan. Sangat cocok untuk aktivitas diving dan snorkeling dan sunbathing. Kekhasan lain dari Taman Nasional Takabonerate adalah kawanan bayi hiu (*baby shark*) di Pulau Tinabo, salah satu pulau dalam kawasan. Keberadaan beberapa pulau juga menjadi peluang untuk para wisatawan melakukan *island hopping* (Pariwisata.Kepulauanselayarkab.go.id: 2018).

Peran pariwisata dalam menyerap tenaga kerja serta menggaet wisatawan lokal maupun mancanegara menjadi peluang yang besar untuk Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Selayar. Dinas Kepariwisaaan Kabupaten Kepulauan Selayar memainkan peran penting dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik sehingga mampu menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam hal kepariwisataan di Kabupaten

Kepulauan Selayar. Kualitas pelayanan publik harus memenuhi ekspektasi para pelanggan, dalam hal ini wisatawan. Mudahnya akses, bagusya jalan, hingga tempat-tempat ibadah yang memadai di Kawasan merupakan suatu keharusan dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik di bidang kepariwisataaan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam (Taufiqurokhman dan Satispi: 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan.

Dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang harus selalu diperhatikan, seperti lingkungan kerja, motivasi kerja para pegawai, serta kemampuan kerja para pegawai di Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar. Lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu lingkungan fisik dan lingkungan non fisik. Lingkungan fisik menyangkut segala sesuatu yang mendukung aktifitas kerja dapat terlaksana. Sedangkan lingkungan non fisik mengenai hubungan para pegawai dengan rekan kerja, serta kondisi di lingkungan kerjanya.

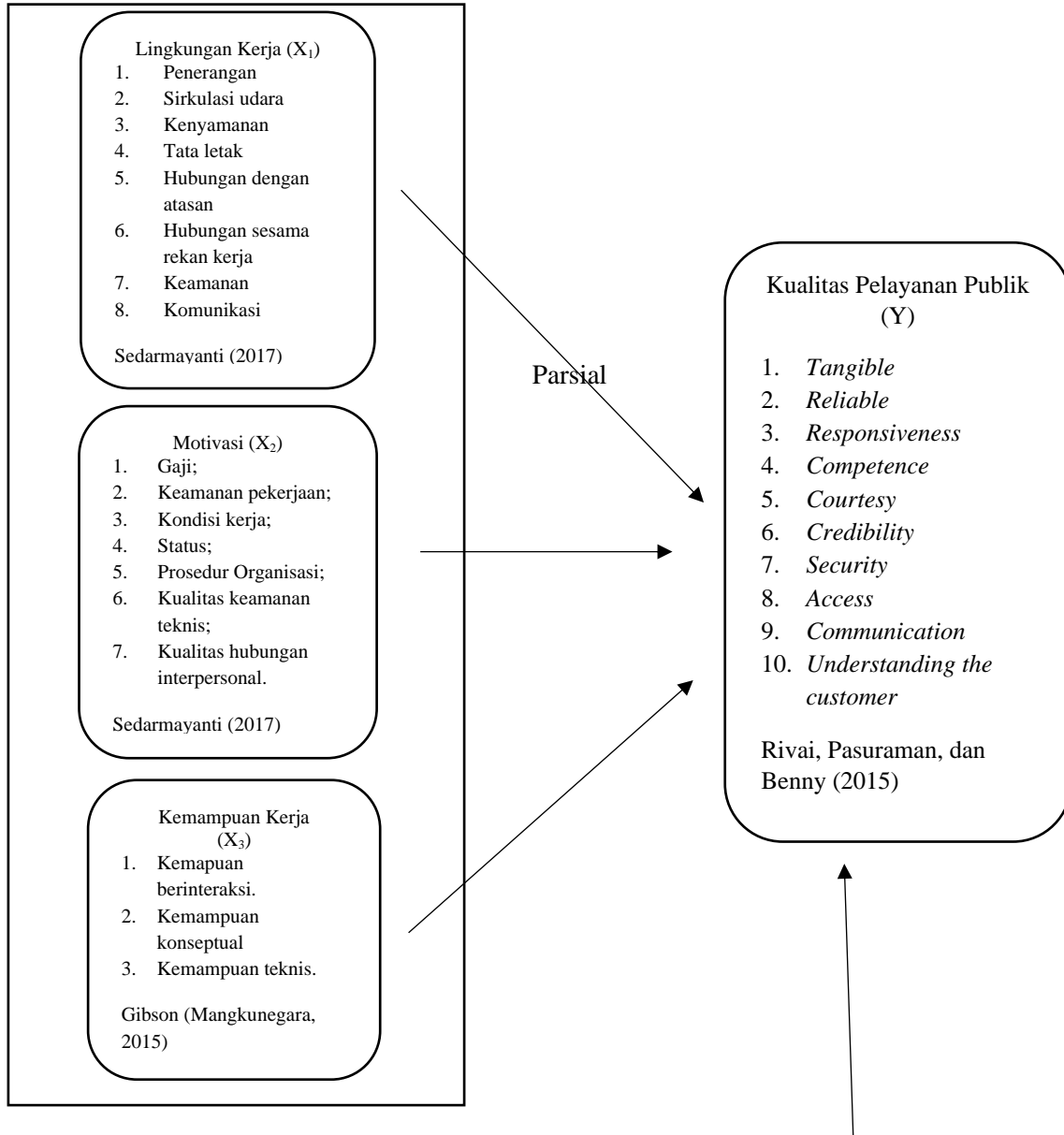
Motivasi kerja juga dapat membantu para pegawai dalam memaksimalkan setiap pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat setempat. Motivasi menyangkut dorongan untuk berperilaku lebih dari sebelumnya yang didasari pada motif dari dalam diri ataupun dari luar diri para pegawai Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar. Mc Clelland dan Boyatzis dalam (Busro: 2018) menjelaskan bahwa *motivation is defined in relation to need strength*. Motivasi dianggap sebagai suatu kekuatan atau dorongan yang menggerakkan manusia ke arah tujuan tertentu. Secara sistematis motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan.

Selain itu, penting juga untuk memerhatikan kemampuan kerja para pegawai. kemampuan kerja erat kaitannya dengan produktivitas atau kinerja yang dapat dihasilkan pegawai dalam satuan waktu kerja. Kemampuan menyangkut keterampilan, pengetahuan, serta kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dalam memaksimalkan setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Hasibuan dalam (Rivai dan Sagala: 2015) kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kemampuan juga dapat dipandang sebagai karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang.

Berdasarkan uraian latar belakang yang menjelaskan pentingnya kualitas pelayanan publik di Bidang Kepariwisata penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar”

Berdasar pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konseptual



HIPOTESIS PENELITIAN

Melalui gambar kerangka konsep di atas maka akan terdapat tiga hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu

H1 :Lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.

H2 :Lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.

H3 :Kemampuan kerja merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Kerlinger (Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variable lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja yang diteliti pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar sebanyak 105 orang..

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan penelitian kuantitatif digunakan untuk mengetahui dan menguji hubungan antar variabel sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singaribuan, 2011). Digunakannya pendekatan kuantitatif karena data yang hendak dianalisis adalah data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah dengan analisis statistic. Disamping itu metode kuantitatif dalam hal pengumpulan data dilapangan lebih mudah dilakukan sesuai dengan responden yang ditetapkan. Pelakasaan pengumpulan data dengan responden lebih terarah karena pernyataan-pernyataan telah disusun secara sistematis dalam bentuk kuesioner. Jadi, siapa pun yang mengumpulkan data tidak akan mengubah pernyataan dan responde yang menjadi sasaran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan bentuk pengujian statistik dalam penelitian ini yang bertujuan untuk pengambilan kesimpulan atas hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Analisis regresi linear berganda diukur dengan memerhatikan semua koefisien regresi yang dihasilkan pada setiap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikan	Keterangan
Lingkungan Kerja (X1)	0,253	3,316	0,000	Signifikan
Motivasi (X2)	0,402	4,234	0,001	Signifikan
Kemampuan Kerja (X3)	0,424	5,766	0,000	Signifikan
Konstanta	13,346	7,022	0,000	Signifikan
F	92,040			
Prob F	0,000			
R	0,856			
R Square	0,732			

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Nilai koefisien regresi dan nilai konstanta di atas dapat diterjemahkan seperti berikut:

$$Y = 13,346 (\alpha) + 0,253 \beta_1 X_1 + 0,402 \beta_2 X_2 + 0,424 \beta_3 X_3 + 0,05 e$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apabila nilai koefisien regresi lingkungan kerja $\beta_1 X_1$, motivasi $\beta_2 X_2$, kemampuan kerja $\beta_3 X_3$ konstan (tetap/tidak berubah) maka kualitas pelayanan adalah 13,346.
2. Nilai koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,253 berarti jika terjadi kenaikan pada lingkungan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,253. Namun, jika terjadi penurunan pada lingkungan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,253.
3. Nilai koefisien regresi motivasi sebesar 0,402 berarti jika terjadi kenaikan pada motivasi sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,402. Namun, jika terjadi penurunan pada motivasi sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,402.
4. Nilai koefisien regresi kemampuan kerja sebesar 0,424 berarti jika terjadi kenaikan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,424. Namun, jika terjadi penurunan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,424.
5. Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda ditemukan variabel independen dengan pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan. Variabel tersebut adalah kemampuan kerja, hal tersebut disebabkan karena nilai koefisien regresi yang dihasilkan dalam pengujian regresi linear berganda kemampuan kerja lebih tinggi dibandingkan kedua variabel independen lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan variabel dengan tingkat dominasi paling besar atas baik buruknya kualitas pelayanan.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Uji Parsial (T Test)

Pengujian parsial (T Test) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Pengukuran uji parsial ini yaitu dengan memerhatikan nilai t hitung dan nilai signifikansi. Apabila nilai t hitung yang dihasilkan variabel-variabel independent > t tabel, dan nilai signifikansi yang dihasilkan < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian parsial dalam penelitian ini seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 2 Hasil Uji Parsial (T Test)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.346	1.901		7.022	.000
	Lingkungan Kerja	.253	.076	.284	3.316	.001
	Motivasi	.402	.095	.369	4.234	.000
	Kemampuan Kerja	.424	.074	.349	5.766	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Sebelum menjelaskan hasil pengujian parsial, peneliti harus mengetahui nilai t tabel terlebih dahulu untuk membandingkannya nanti dengan nilai t hitung yang telah ditunjukkan pada tabel di atas. Adapun cara mendapatkan nilai t tabel yaitu dengan menggunakan rumus berikut:

$$Df = n - k$$

DF = Degree of Freedom (Derajat kebebasan (0,05))

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel

Jadi:

DF = 105-4

= 101

Hasil dari persamaan di atas di masukkan di excel dengan formula berikut:

=TINV(0.05,101)

=1,983

Nilai t tabel yang dihasilkan adalah 1,983

Hasil pengujian parsial yang ditunjukkan tabel di atas diketahui bahwa nilai t hitung lingkungan kerja, motivasi, kemampuan kerja berada > 1,983, dan nilai signifikansi dari ketiga variabel independen < 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Uji Simultan (F Test)

Uji simultan digunakan sebagai salah satu bentuk pengujian hipotesis penelitian, dimana pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengukuran dalam pengujian ini yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, juga membandingkan nilai signifikansi dengan batas signifikansi (0,05). Adapun hasil pengujian simultan seperti yang ditunjukkan tabel berikut ini:

Tabel 3 Hasil Uji Simultan (F Test)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	592.187	3	197.396	92.040	.000 ^b
	Residual	216.613	101	2.145		
	Total	808.800	104			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Sebelum menjelaskan mengenai hasil pengujian simultan, peneliti harus mengetahui terlebih dahulu nilai F tabel. Adapun caranya yaitu dengan menggunakan rumus berikut ini:

DF 1 = k-1

DF 2 = n-k

DF = Degree of Freedom (Derajat kebebasan (0,05))

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel

DF 1 = 4-1 =3

DF 2 = 105-4 = 101

Hasil tersebut kemudian dimasukkan dalam formula excel dengan rumus berikut:

=FINV(0.05,3,101)

F tabel = 2,694

Nilai F tabel yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah 2,694, sedangkan nilai F hitung dalam pengujian simultan yang ditunjukkan tabel 5.17 sebesar 92,040 yang berarti nilai F hitung > F tabel. Pada pengukuran selanjutnya diketahui bahwa nilai signifikansi

yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. Jadi, berdasarkan hasil pengujian dan pengambilan keputusan dalam pengujian simultan maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri dari lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besaran pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakanlah uji koefisien determinasi (R²). Pengukuran dalam pengujian ini yaitu; semakin mendekati angka 1 nilai yang dihasilkan dalam kolom R Square maka semakin kuat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.732	.724	1.464

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Nilai *R Square* yang dihasilkan tabel di atas menunjukkan nilai sebesar 0,732 atau jika ditransformasi dalam bentuk persentase menjadi 73,2%. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja sebesar 73,2%, sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan/diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya diketahui bahwa dalam pengujian instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) kuesioner penelitian layak dan handal sebagai alat pengumpul data. Dalam pengujian asumsi klasik, penelitian ini memenuhi semua asumsi pengukuran. Dan Adapun dalam pengujian hipotesis dapat diterangkan seperti pada poin-poin berikut ini:

1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,253 berarti jika terjadi kenaikan pada lingkungan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,253. Namun, jika terjadi penurunan pada lingkungan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,253. Secara parsial, lingkungan kerja memiliki nilai T tabel > T hitung, serta nilai signifikansi < 0,05. Hal tersebut berarti lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menjadikan lingkungan kerja sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Dahar, Pangkey, dan Laloma (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) baik lingkungan kerja (X) dan variabel kualitas layanan kesehatan di Tahuna Barat Puskesmas berada dalam kategori moderat sampai tinggi. (2) hasil analisis korelasi dan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki efek positif dan signifikan pada kualitas layanan kesehatan dengan tingkat penentuan 38,9%. Dengan demikian, hasil kajian ini secara

empiris membenarkan teori yang mendasari sehingga hipotesis lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan kabupaten Tahuna Barat, Kabupaten Kepulauan Sangihe, dapat diterima secara empiris dengan sangat meyakinkan. Dengan mengacu pada hasil penelitian ini, dapat diusulkan: untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi lagi, pengelolaan Pusat Kesehatan kabupaten Tahuna Barat, terutama pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe, perlu melakukan pelatihan teknis bagi staf Puskesmas dan perawat untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang membutuhkan orang.

Penelitian lain yang juga sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ngongoloy, Rorong, dan Tampangangoy (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara). Hasil analisis frekuensi dari variabel lingkungan kerja internal (X) adalah dalam kategori moderat/cukup baik, yaitu 48, 9% sementara variabel kualitas layanan publik (Y) di 61, 7% kategori 47 responden masyarakat dan karyawan. Lingkungan kerja internal dan kualitas pelayanan publik, dihitung melalui SPSS memiliki hubungan 0,740%, yang berarti bahwa kedua variabel yang kuat dan signifikan dari signifikan (2-tailed) nilai $0,00 < 0,05$. Kontribusi variabel lingkungan kerja internal untuk kualitas pelayanan publik adalah 54, 7%. Artinya, variasi perubahan kualitas layanan publik dipengaruhi oleh variasi lingkungan kerja internal dan sisanya sebesar 54, 3% dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi motivasi sebesar 0,402 berarti jika terjadi kenaikan pada motivasi sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,402. Namun, jika terjadi penurunan pada motivasi sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,402. Secara parsial, motivasi memiliki nilai T tabel $> T$ hitung, serta nilai signifikansi $< 0,05$. Hal tersebut berarti motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menjadikan motivasi sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Talle (2019). Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh motivasi pada kualitas pelayanan di unit pengadaan Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan, kebutuhan sosial, harga kebutuhan dan kebutuhan akan pengaruh diri. Besar aktualisasi 63,3% ke tingkat hubungan "kuat". Analisis deskriptif menunjukkan dimensi kebutuhan aktualisasi diri memiliki persentase tertinggi, dalam hal pelaksanaan tugas dan karyawan memiliki keterampilan yang berarti bahwa unit layanan pengadaan karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan mereka memiliki keterampilan untuk melakukan pekerjaan, sedangkan dimensi yang lebih rendah adalah kebutuhan untuk keamanan dalam hal jaminan kesehatan dan keselamatan kondisi kerja, yang berarti bahwa karyawan unit Jasa Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara tidak memiliki asuransi kesehatan dan mereka merasa kurang aman untuk bekerja di ruang kantornya.

Penelitian lain yang sejalan dengan hasil temuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Mariah dan Sa'ud (2013). Pengaruh Motivasi Dan

Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. Kesimpulan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1) Kondisi aktual variabel motivasi dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sedikit pengawasan dan yang terendah yaitu senang dalam bekerja. 2) Kondisi aktual variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan dan yang terendah yaitu kemampuan mengevaluasi 3) Kondisi aktual variabel kualitas layanan dapat dilihat dari sub variable yang tertinggi yaitu reliability dan yang terendah adalah emphaty 4) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 5) Kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 6) Secara keseluruhan motivasi dan kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia. Rekomendasi hasil penelitian ini yaitu staf administrasi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya 1) Memelihara motivasi pegawai untuk menciptakan kualitas pelayanan. 2) Harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kinerja pegawai. 3) Staf administrasi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi kemampuan kerja sebesar 0,424 berarti jika terjadi kenaikan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,424. Namun, jika terjadi penurunan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,424. Secara parsial, kemampuan kerja memiliki nilai $T_{tabel} > T_{hitung}$, serta nilai signifikansi $< 0,05$. Hal tersebut berarti kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novigasa dan Ridwan (2016). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014, maka dapat disimpulkan : (1) Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. (2) Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. (3) Berdasarkan hasil analisis SPSS menggunakan korelasi Rank Spearman Rho kemampuan aparatur pada aspek pengetahuan, keterampilan dan pengalaman signifikan berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014.

4. Pengaruh Simultan Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai F_{tabel} yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah 2,694, sedangkan nilai F_{hitung} dalam pengujian simultan yang ditunjukkan tabel 5.17 sebesar 92,040 yang berarti nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Pada pengukuran selanjutnya diketahui bahwa

nilai signifikansi yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. Jadi, berdasarkan hasil pengujian dan pengambilan keputusan dalam pengujian simultan maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri dari lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, nilai *R Square* yang dihasilkan tabel di atas menunjukkan nilai sebesar 0,732 atau jika ditransformasi dalam bentuk persentase menjadi 73,2%. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja sebesar 73,2%, sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan/diteliti dalam penelitian ini.

5. Variabel Yang Memiliki Pengaruh Paling Dominan Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi kemampuan kerja sebesar 0,424 berarti jika terjadi kenaikan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,424. Namun, jika terjadi penurunan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,424. Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda kemampuan kerja merupakan variabel dengan tingkat pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut disebabkan oleh besarnya nilai koefisien regresi yang dihasilkan dalam pengujian regresi linear berganda kemampuan kerja lebih tinggi dibandingkan kedua variabel independen lainnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan variabel dengan tingkat dominasi paling besar terhadap kualitas pelayanan

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil temuan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini dapat diuraikan seperti pada deskripsi berikut ini:

1. Lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.
3. Kemampuan kerja merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Busro, M. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-1. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Dahar, V., Pangkey, M., dan Laloma, A. 2019. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe)*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 5, Nomor 78. <https://ejournal.unsrat.ac.id>. [Diakses 22 April 2020].

- Fahmi, I. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Farida, U., dan Hartono, S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Ponorogo: Umpo Ponorogo Press.
- Ghozali, Imam. 2017. *Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 24*. Cetakan 6. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, M. 2015, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indonesia Investment. 2016. *Bisnis Industri Sektor Pariwisata*. <https://Indonesia-investment.com>. [Diakses 22 April 2020].
- Irdianti, I., Syamsir, dan Jumiati .2018. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang*. Journal of Education on Social Science. Volume 2, Nomor 2. <https://jess.ppj.unp.ac.id>. [Diakses 22 April 2020].
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004. 2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. <https://www.atrbpn.go.id/>. [Diakses 23 April 2020].
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/ KEP/M.PAN/7/2003. 2003. *Pelayanan Publik*. <https://www.atrbpn.go.id/>. [Diakses 23 April 2020].
- Lovia Life. 2020. *Travel dan Wisata Indonesia*. <https://pim.lovia.life.com>. [Diakses 22 April 2020].
- Lubis, Y., Hermanto, B., dan Edison, E. 2018. *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mariah, S., dan Sa'ud, U, S. 2013. *Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik*. Jurnal Administrasi Pendidikan. Volume 17, Nomor 1. <https://ejournal.upi.edu>. [Diakses 22 April 2020].
- Marwansyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Dua. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta.
- Ngongoloy, C., Rorong, A, J., dan Tampangangoy, D. 2018. *Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara)*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 4, Nomor 56. <https://ejournal.unsrat.ac.id>.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

- Noviasa, A., dan Ridwan, M. 2016. *Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014)*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Volume 3, Nomor 1. <https://jom.unri.ac.id>. [Diakses 22 April 2020].
- Pariwisata Kepulauan Selayar. 2018. *Taman Nasional Takabonerate*. <https://pariwisata.kepulauanselayarkab.go.di>. [Diakses 22 April 2020].
- Priansa. D., J. 2018. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V, dan Sagala, E. 2015 *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rivai, V., Ramly, M., Mutis, T., dan Arafah, W. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Edisi Ketiga. Jakarta. Rajawalipress.
- Robbins, S, P., Judge, T, A. (2016). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Talle, A. 2019. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara*. ISSN: 2302-2019. Volume 4, Nomor 4. <https://jurnal.untad.ac.id>. [Diakses 22 April 2020].
- Taufiqurokhman, dan Satistpi, Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi-2. Cetakan ke-13*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Yunus, dan Nawawi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.