

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Budaya Organisasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran

Agus Rohman

Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Perbaikan Komunikasi dan Motivasi Kerja Pada Bagian Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang

Deriyani

Model Strategi Pemasaran Politik Pilgub Provinsi Lampung 2014

Dora Rinova

Pengaruh Perencanaan Partisipatif Dan Pengawasan Masyarakat Terhadap Implementasi Dana Desa (Studi di Desa Fajar Baru Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan)

Erwin Putu Basai

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sub. Divre IV Tanjung Karang

Mei Endang Lestari

Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung

Ristra Astriani

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Bandar Lampung

Vivi Ariani



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 3 Desember 2016

Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

Tata Usaha

Winda, SE

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 3 Desember 2016

DAFTAR ISI

Pengaruh Budaya Organisasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran	1-19
Agus Rohman	
Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Perbaikan Komunikasi dan Motivasi Kerja Pada Bagian Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang	20-28
Deriyani	
Model Strategi Pemasaran Politik Pilgub Provinsi Lampung 2014	29-40
Dora Rinova	
Pengaruh Perencanaan Partisipatif Dan Pengawasan Masyarakat Terhadap Implementasi Dana Desa (Studi di Desa Fajar Baru Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan)	41-51
Erwin Putu Basai	
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Sub. Divre IV Tanjung Karang	52-61
Mei Endang Lestari	
Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung	62-72
Ristra Astriani	
Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Bandar Lampung	73-85
Vivi Ariani	

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TELKOM DIVISI AKSES KEDATON BANDAR LAMPUNG

Oleh:

VIVI ARIANI AMINANDA, MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ABSTRACT

The problems in this research are: (1) Does Work Environment Influence Of Quality Of Service At PT. Telkom Access Division Kedaton Bandar Lampung, (2) Is Motivation Influence On Quality Of Service At PT. Telkom Access Division Kedaton Bandar Lampung, (3) Does the work environment and motivation affect the Quality of Service At PT. Telkom Access Division Kedaton Bandar Lampung.

The research method used in this research is explanatory survey. Research population of 41 employees at PT. Telkom Access Division Kedaton Bandar Lampung. While the sample is as many as 41 people or a total sample. The research variables are Work environment (X1), and Motivation (X2) as independent variable and Service Quality is dependent variable (Y).

Based on the results of research, can be presented findings from this study that most affect in the work environment and motivation at PT. Telkom Access Access Division Bandar Lampung, is the importance of increased education and training by employees in order to work more professional.

Keywords: Work Environment, Motivation, Service.

A. PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini menuntut perusahaan dalam segala bidang, baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun yang menghasilkan barang untuk bekerja lebih efektif dan efisien serta menghasilkan kualitas layanan prima. Tingkat kompetisi yang tinggi menuntut pula suatu perusahaan mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, hal ini disebabkan oleh pengaruh yang kuat dari sumber daya manusia terhadap efektifitas dan efisiensi perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai peran besar bagi kesuksesan suatu organisasi, karena unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing dengan membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam organisasi, maka salah satu persiapan menghadapi

perubahan-perubahan di masa yang akan datang yaitu dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia adalah pemeran utama dalam setiap perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung pada aspek manusia. Aspek manusia menjadi pokok perhatian dari sistem pengendalian manajemen di dalam suatu perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan ada karena sumber daya manusia merupakan asset bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang profesional adalah sumber daya manusia yang handal dan cakap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Setiap individu pada sebuah perusahaan memiliki status sosial yang berbeda-beda, baik itu keyakinan maupun sikap dari karyawan. Perbedaan tersebut yang menjadi suatu tantangan bagi perusahaan dalam menghadapi status sosial

yang dimiliki karyawannya. Selain itu, pada kenyataannya banyak karyawan yang sering mengalami beberapa kondisi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dalam ruang lingkup pekerjaannya. Apabila sarana dan tuntunan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan, karyawan akan mengalami penurunan kualitas pelayanan mereka.

Kualitas pelayanan merupakan masalah yang sangat penting dalam setiap perusahaan. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya seperti keadaan lingkungan kerja dan motivasi yang berguna sebagai pendorong perilaku individu untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu perlu adanya penataan terhadap lingkungan kerja yang nyaman mungkin, serta pemberian motivasi kepada pegawai agar mau bekerja secara optimal.

Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan yang ada di tempat bekerja akan membawa dampak yang positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat. Lingkungan kerja adalah semua keadaan tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung selain itu lingkungan kerja merupakan suatu komunitas manusia berkumpul dalam suatu keberagaman serta dalam situasi dan kondisi yang berubah-ubah yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga produk yang dihasilkan kurang efektif dan hal ini berarti produktivitas karyawan semakin menurun.

Pada prinsipnya keadaan lingkungan kerja harus secara layak dan adil atas kinerja atau jasa para karyawan dari perusahaannya dalam mencapai sebuah tujuan. Lingkungan kerja dapat dijadikan sebagai hal yang penting bagi para karyawan dimana setiap karyawan memiliki hak atas hal tersebut. Lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang sensitif di dalam dunia kerja karena dapat membuat para karyawan

merasa puas bekerja di perusahaan yang akan berdampak pada karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

Selain pengaruh dari lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan adalah motivasi bagi karyawan. Motivasi sangat berpengaruh untuk memaksimalkan kualitas pelayanan karyawan. Motivasi akan mendorong perilaku seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan oleh perusahaan agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan kualitas pelayanan yang tinggi.

Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena dengan motivasi, seseorang akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Motivasi adalah dorongan dalam diri yang berhubungan dengan tingkat, arah dan persistensi konsistensi usaha yang dilakukan seseorang dalam bekerja.

Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan. Semakin termotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan maka kualitas pelayanan karyawan tersebut tinggi. Sebaliknya jika karyawan tidak termotivasi dalam suatu pekerjaan maka produktivitas kinerja karyawan rendah. Motivasi juga dapat dijadikan sebagai penggerak dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

Motivasi tersebut agar para karyawan dapat bekerja sama, bekerja secara efektif dengan segala upaya para karyawan untuk mencapai kepuasan dalam bekerja yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan karyawan agar lebih baik dari yang sebelumnya. Motivasi juga sangat sensitif dalam pencapaian tujuan perusahaan karena motivasi merupakan dorongan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya agar mereka selalu bersemangat dalam bekerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Suatu perusahaan yang sukses senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, tetapi pada dasarnya semua tergantung pada kualitas sumber daya manusianya yaitu sebagai karyawan apakah para karyawan sudah dapat bekerja secara lebih efektif atau belum. Begitu pula pada PT. Telkom Akses, dimana perusahaan ini ingin lebih dalam mendayagunakan sumber daya manusia secara optimal, dengan tujuan agar para karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

PT. Telkom Divisi Akses Kedaton merupakan anak perusahaan dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Divisi Akses bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PT. Telkom Divisi Akses merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. PT. Telkom Akses Kedaton adalah salah satu anak perusahaan yang selalu menjaga kualitas sumber daya manusia karena mempunyai karyawan yang banyak sehingga

lingkungan kerja dan motivasi yang diberikan perusahaan Telkom Akses dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan yang dapat membuat visi dan misi perusahaan Telkom Akses dapat terlaksana.

Dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan Telkom Akses, para karyawan harus selalu profesional dalam semua tugas yang telah sesuai dengan kompetensi masing-masing. Keadaan lingkungan yang baik dan pemberian motivasi bagi para karyawan sangat penting sekali dalam menghadapi tuntutan yang sering dialami oleh setiap karyawan perusahaan Telkom Akses.

Menyadari betapa pentingnya lingkungan kerja dan motivasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, maka penulis tertarik untuk membahas hal tersebut. Yang dimana berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kualitas pelayanan pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Kota Bandar Lampung”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu::

1. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Telkom Divisi Akses Kedaton KotaLampung?

2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan PT. Telkom Divisi Akses Kedaton KotaLampung?

3. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan PT. Telkom Divisi Akses Kedaton KotaLampung?

B. KAJIAN PUSTAKA

Konsep Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2009) 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. Menurut Sedarmayanti (2009) lingkungan kerja karyawan dipengaruhi oleh: (1) Penerangan/cahaya ditempat kerja, (2) Sirkulasi udara di tempat kerja, (3) Kebisingan di tempat kerja, (4) Dekorasi di tempat kerja, (5) Tata warna ditempat kerja, (6) Aroma/Bau tidak sedap di tempat kerja, (7) Keamanan di tempat kerja.

Kemudian dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Kota Bandar Lampung, maka Motivasi kerja sangat penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi demi tercapainya tujuan. Menurut Winardi (2002:1) mengemukakan bahwa motivasi adalah bagaimana seseorang memberikan dorongan atau arahan secara Internal, dan Eksternal untuk melakukan sesuatu.

Fenomena yang lain yaitu pelayanan yang diberikan masih kurang menyenangkan dimana masih terdapat keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa petugas terkesan belum memberikan pelayanan yang optimal, sehingga masyarakat merasa belum nyaman dalam berurusan Pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Kota Bandar Lampung.

Kemudian untuk melihat kualitas pelayanan tersebut, menurut Parasuraman (2007:11) mengemukakan bahwa indikator kualitas pelayanan menurut konsumen ada 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Realibility*: kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan

secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan payanan kepada konsumen.

Untuk menghubungkan teori lingkungan kerja dan kualitas pelayanan maka digunakan konsep Nitisemito (2008) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya. Untuk meningkatkan produktivitas individual yang sekaligus meningkatkan produktivitas organisasional atau perusahaan maka keadaan lingkungan kerja harus senyaman mungkin. Keadaan lingkungan kerja yang baik memberikan kenyamanan kepada manusia yang bekerja di dalamnya, sehingga mereka merasa bersemangat, bergairah dan memperoleh kepuasan dalam bekerja

Kemudian menghubungkan teori motivasi dan dan kualitas pelayanan maka digunakan konsep Menurut. Hasibuan (2003) mengatakan bahwa : Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

C. Metode Penelitian

Desain Penelitian

Rencana dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode survey. Dengan cara sensus tersebut dimaksudkan bahwa semua populasi juga dijadikan sampel karena jumlah populasi terbatas dan memungkinkan peneliti untuk meneliti semua populasi dengan menggunakan koesioner sebagai alat pengumpul data, Dalam melengkapi data utama (data primer) juga digunakan wawancara terhadap pimpinan bagian dan sub bagian

untuk memperkuat dan mendalami faktor-faktor yang tidak dapat (belum) terungkap dalam kuesioner.

Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung, populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Kota Bandar Lampung, yaitu sebanyak 41 orang. Penelitian yang dilakukan bersifat sensus karena seluruh populasi dijadikan responden penelitian.

D. HASIL PENELITIAN

Untuk menentukan kriteria nilai prosentase dari jawaban responden, pada setiap item pertanyaan yang dipilih dan

dianggap sesuai menurut responden maka diadakan pengukuran, kemudian disusun kriteria penilaian sebagai berikut :

Jumlah responden 41 orang, dan nilai skala pengukuran terbesar = 5, sedangkan skala pengukuran terkecil = 1, sehingga diperoleh jumlah kumulatif nilai terbesar = $41 \times 5 = 205$, dan jumlah kumulatif nilai terkecil = $41 \times 1 = 41$. Adapun nilai persentase terbesar adalah = 100% dan nilai terkecil = $(41/205) \times 100\% = 20\%$ dari kedua nilai persentase tersebut diperoleh nilai rentang = $100\% - 20\% = 80\%$ dan jika dibagi dengan 5 skala pengukuran didapat nilai interval persentase sebesar = $(80\%)/5 = 16\%$ sehingga diperoleh klasifikasi kriteria penilaian persentase pada tabel 4.9:

Tabel 4.9. Kriteria Penilaian Berdasarkan Persentase

No	Persentase	Kriteria Penilaian
1	20-35,99	Sangat kurang baik
2	36-51,99	Kurang baik
3	52-67,99	Cukup baik
4	68-83,99	Tinggi
5	84-100	Sangat tinggi

Tabel 4.9 tersebut menunjukkan bahwa lima kriteria yang ada sesuai tingkatan perolehan skor dari sangat kurang baik sampai dengan sangat tinggi. Hasil pengolahan skor dan persentasenya untuk data tanggapan responden penelitian terhadap pernyataan-pertanyaan dari setiap item pertanyaan tentang variabel Lingkungan Kerja (X1), Motivasi (X2) dan variabel Kualitas pelayanan (Y) diuraikan sebagai berikut:

Variabel Lingkungan Kerja (X1)

Hasil pengolahan skor dan persentasenya untuk data tanggapan responden penelitian terhadap pernyataan-pertanyaan tentang variabel Lingkungan Kerja diuraikan sesuai data hasil penelitian terhadap 14 (empat belas) pernyataan tentang variabel Lingkungan Kerja adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.11 :

Tabel 4.11. Kriteria penilaian Tentang Variabel Lingkungan Kerja

No Item	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1	Pencahayaannya pada ruang kerja hanya memakai Lampu	152	205	74.1	Tinggi
2	Pencahayaannya pada ruang kerja hanya memakai Lampu	147	205	71.7	Tinggi
	Rata-Rata Dimensi	149	205	72.9	Tinggi

	Penerangan/cahaya di tempat kerja				
3	Sirkulasi udara cukup baik	129	205	62,9	Cukup
4	Sirkulasi udara namya memakai AC	134	205	65.4	Cukup
	Rata-Rata Dimensi Sirkulasi udara di tempat kerja	131	205	64.1	Cukup
5	Tempat kerja sangat bising	134	205	65.4	Cukup
6	Tempat kerja sangat nyaman	142	205	69.7	Tinggi
	Rata-Rata Kebisingan ditempat kerja	138	205	67.3	Cukup
7	Dekorasi ruangan sesuai keinginan pegawai	134	205	65.4	Cukup
8	Dekotasi sudah perlu diperbaharui	138	205	67,3	Cukup
	Rata-Rata DeKotasi.	136	205	66.3	Cukup
9	Warna sangat menarik	130	205	63,4	Cukup
10	Selalu diberi pengharum ruangan	134	205	65.4	Cukup
	Rata-Rata Tata warna ditempat kerja	132	205	64.4	Cukup
11	Perlu aroma yang lembut dan menarik	134	205	65.4	Cukup
12	Perlu aroma yang lembut dan menarik	136	205	66.3	Cukup
	Rata-Rata Aroma/Bau tidak sedap ditempat kerja	135	205	65.9	Cukup
13	Keamanan sangat baik	130	205	63,4	Cukup
14	Keamanan masih perlu ditingkatkan	134	205	65.4	Cukup
	Rata-Rata Keamanan ditempat kerja	132	205	64.4	Cukup
	TOTAL RATA-RATA	136	205	66.3	Cukup

Sumber : Hasil Penelitian 2017

Dari tabel 4.11. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Lingkungan Kerja adalah cukup yaitu sebesar 66,30% atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pertanyaan pada Variabel Lingkungan Kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Lingkungan Kerja berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel Lingkungan Kerja telah dilaksanakan, namun belum optimal.

Dari dimensi-dimensi variabel Lingkungan Kerja, yang tertinggi yaitu dimensi Penerangan/cahaya di tempat kerja 72,9 persen atau berada pada kategori

tinggi, hal ini menunjukkan bahwa dimensi Penerangan/cahaya PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Kota Bandar Lampung relatif baik, sedangkan dimensi yang paling terendah dari variabel lingkungan kerja yaitu, dimensi Penerangan/cahaya di tempat kerja yaitu sebesar 64,1 persen atau berada pada kategori cukup, hal ini menunjukkan bahwa sirkulasi udara ditempat kerja belum menjadi suatu prioritas masalah yang berarti oleh pihak perusahaan PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Kota Bandar Lampung, sehingga pada umumnya responden menyatakan bahwa sirkulasi udara belum baik.

Kemudian pelaksana yang bersangkutan memperhatikan Lingkungan Kerja bertujuan untuk bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan agar pekerjaan yang dilaksanakannya dapat berkualitas, dalam artian bahwa kalau pekerjaan yang dilaksanakan mendapat penghargaan dan pengakuan kemampuan maka akan diberi berbagai kesempatan untuk lebih mengembangkan manusianya, untuk mempertahankan kualitas kerjanya. Dengan demikian bahwa kehadiran tepat waktu untuk mengembangkan kemampuan pelaksana kebijakan dalam bentuk penghargaan dapat memacu daripada pengembangan manusia dalam meningkatkan kesadaran untuk hadir tepat waktu untuk berprestasi.

Hasil penelitian, responden mengemukakan bahwa dengan berpedoman pada ketepatan hasil kerja seseorang dalam melaksanakan pelayanan, maka segala yang dikerjakan dapat diselesaikan sesuai jadwal yang telah ditentukan, dengan menganut sistem efektivitas dan efisiensi kerja maka segala pekerjaan dalam memberikan pelayanan dapat terlaksana sesuai rencana yang telah ditentukan. Kesesuaian dengan hasil kerja seseorang dapat mengurangi pemborosan baik waktu maupun pembiayaan dalam artian ekonomi. Hal ini pula yang menjadi salah satu ukuran kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, dengan tidak mengurangi arti kualitas dan kuantitas dalam memberikan pelayanan.

Kemudian dalam memberikan pelayanan bahwa Lingkungan Kerja pegawai relatif belum optimal karena pekerjaan yang seharusnya dipertanggung jawabkan sesuai waktu yang ditetapkan, tetapi tidak dilaporkan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, sehingga nampak bahwa pekerjaan yang dilaksanakanpun terkadang mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya, hal ini karena pelaksana relatif kurang mau berinisiatif untuk melaksanakan pekerjaan sesuai target waktu yang ditetapkan, sehingga pekerjaan dilaksanakan sebagaimana kebiasaan-kebiasaan yang telah ada, dan telah membudaya, sesuai hasil penelitian bahwa pelaksana sering menunda pekerjaan yang dibebankan kepada mereka karena banyak pekerjaan yang mereka harus kerjakan pada waktu yang bersamaan kemudian pekerjaan-pekerjaan tersebut merupakan pekerjaan yang tidak berhubungan terhadap pekerjaan mereka.

Variabel Motivasi (X2)

Variabel motivasi kerja terdiri atas 2 (dua) dimensi yaitu (1) Motivasi internal, (2) Motivasi eksternal. Dari hasil pengolahan skor dan persentasenya untuk data tanggapan responden penelitian terhadap pernyataan-pertanyaan tentang variabel Motivasi diuraikan dari hasil pengolahan data terhadap enam (enam) pernyataan tentang variabel Motivasi adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.12 :

Tabel 2.12. Kriteria penilaian Tentang Variabel Motivasi

No Item	Dimensi	Total Skor Aktual	Total Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Selalu berkeinginan mengembangkan diri	147	205	71.7	Tinggi
2	Keinginan untuk berhasil dalam karier	140	205	68.3	Tinggi
3	Selalu keinginan untuk berprestasi	129	205	62,9	Cukup

	Rata-Rata Dimensi Motivasi internal	143	205	70.2	Tinggi
4	Selalu ada dorongan dari atasan	128	205	62.4	Cukup
5	Selalu ada dorongan dari teman sejawat	124	205	60.5	Cukup
6	Selalu ada dukungan dari keluarga	142	205	69.3	Tinggi
	Rata-Rata Dimensi Motivasi Eksternal	131	205	63.9	Cukup
TOTAL RATA-RATA		137	205	66.8	Cukup

Sumber : Hasil Penelitian 2017

Dari tabel 4.12. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Motivasi adalah cukup yaitu sebesar 66,80% atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pertanyaan pada Variabel Motivasi. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Motivasi berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel Motivasi telah dilaksanakan, namun belum optimal.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang paling tinggi dari variabel Motivasi yaitu, Dimensi internal, yaitu sebesar 70,20 persen atau berada pada kategori tinggi, sedangkan dimensi yang terendah yaitu dimensi motivasi eksternal yaitu sebesar 63,90 persen, hal ini mengindikasikan bahwa pemberian motivasi eksternal, belum dilaksanakan dengan baik.

Hasil penelitian, responden mengemukakan bahwa dengan berpedoman pada motivasi kerja, maka hasil kerja seseorang dalam melaksanakan pelayanan akan meningkat, maka segala yang dikerjakan dapat diselesaikan sesuai jadwal yang telah ditentukan, dengan menganut sistem efektivitas dan efisiensi kerja maka segala pekerjaan dalam

memberikan pelayanan dapat terlaksana sesuai rencana yang telah ditentukan. Kesesuaian dengan hasil kerja seseorang dapat mengurangi pemborosan baik waktu maupun pembiayaan dalam artian ekonomi.

Variabel Kualitas pelayanan.

Variabel Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu (1) *Tangibles* (Tampilan fisik pemberian pelayanan), (2) *Reliability* (Kehundalan dalam pemberian pelayanan), (3) *Responsivess* (Ketanggapan pemberian pelayanan), (4) *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), (5) *Empathy* (Empati),

Hasil pengolahan skor dan persentasenya untuk data tanggapan responden penelitian terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang variabel Kualitas pelayanan pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Kota Bandar Lampung, diuraikan untuk masing masing dimensi pembentuknya yang terdiri dari 15 (lima belas) pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13. Kriteria Penilaian Tentang Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	Dimensi	Total Skor Aktual	Total Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Aktivitas kantor/instansi telah tersedia sarana dan prasarana	128	205	62.4	Cukup

	pelayanan				
2.	Bapak/Ibu/Sdr(i) tempat memberikan pelayanan cukup nyaman	135	205	65.9	Cukup
3	Bagian terkait petugas pelayanan telah mencukupi kuantitasnya.	137	205	66.8	Cukup
4	Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam memberikan pelayanan selalu tepat waktu	140	205	68.3	Tinggi
5	Dalam memberikan pelayanan selalu sesuai prosedur yang ditetapkan	129	205	62,9	Cukup
6	Selalu memperlakukan sama dalam memberikan pelayanan	135	205	65.9	Cukup
7	Selalu berupaya menanggapi kebutuhan pelanggan	128	205	62.4	Cukup
8	Selalu terbuka untuk menerima saran/kritikan dari pelanggan.	129	205	62.9	Cukup
9	Selalu memberikan perhatian penuh terhadap pelayanan	140	205	68.3	Tinggi
10	Selalu memberikan jaminan keamanan dalam memenuhi pelayanan	133	205	64.9	Cukup
11	Selalu berupaya menjaga kepercayaan dalam memberikan pelayanan	137	205	66.8	Cukup
12	Selalu bertanggung jawab terhadap pelanggan dalam melaksanakan pelayanan	128	205	62.4	Cukup
13	Selalu temotivasi untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan	137	205	66.8	Cukup
14	Selalu melayani sesuai kebutuhan pelanggan	140	205	68.3	Tinggi
15	Selalu tanggap dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan.	137	205	66.8	Cukup
	RATA-RATA	134	205	65.4	Cukup

Sumber : Hasil Penelitian, 2017

Berdasarkan Tabel 4.13 terlihat bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Kualitas pelayanan adalah cukup yaitu sebesar, 65,40 persen atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pernyataan pada indikator pembentuk variabel Kualitas pelayanan tersebut. Hasil itu, mengindikasikan bahwa variabel Kualitas pelayanan belum dilaksanakan dengan optimal. Perumusan dan penyusunan tentang operasionalisasi implementasi

program yang harus ditempuh dan dilakukan dalam upaya memberikan pemahaman dan penyebar luasannya belum dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Hasil dari setiap indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas pelayanan terlihat tingkat kejelasan variabel Kualitas pelayanan masuk dalam kategori tinggi sebesar 65,40 persen. Hal ini menunjukkan bahwa

variabel Kualitas pelayanan yang sebenarnya sudah dibuat secara jelas, namun jika dilihat tingkat prioritas dan faktor pendukung program masuk dalam kategori tinggi dengan persentase skor yaitu 65,40 persen. Jadi terlihat belum optimalnya variabel Kualitas pelayanan terjadi dikarenakan belum optimalnya prioritas program dan belum optimalnya faktor pendukung program yang tersedia.

Agar Kualitas pelayanan dapat berfungsi secara efektif, maka disyaratkan kepada seluruh pelaksana untuk mengetahui apa yang harus dilakukan. Sebuah program dan instruksi pelayanan harus ditransmisikan kepada pelaksana-pelaksana yang tepat sebelum dilaksanakan. Pelayanan semacam itu harus akurat dan harus dipahami oleh para pelaksananya. Jika Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pembuat kebijakan tampak tidak secara jelas terspesifikasikan, mungkin saja terjadi kesalahpahaman oleh para pelaksana yang ditunjuk. Sehingga akan terjadi kebingungan para pelaksana mengenai masalah yang harus dilakukannya dan memberi peluang untuk tidak diimplementasikan program sebagaimana dikehendaki.

Sesuai hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan disadari oleh pelaksana bahwa pada umumnya masyarakat belum mengetahui secara jelas tentang model pelayanan satu pintu sehingga banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat tapi terkadang tidak mengetahui Kualitas pelayanan tersebut. Kemudian adanya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat dengan tidak melalui tahapan-tahapan pengurusan tersebut, sehingga justru sering menghambat proses pengurusan yang lain.

Menurut peneliti bahwa Kualitas pelayanan, mengalami beberapa kendala yang segera mendapat perhatian oleh pihak pemerintah yang dalam hal ini adalah pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Kota Bandar Lampung untuk segera membenahi kendala tersebut, misalnya mengenai

kualitas pelayanan agar pelaksana dilapangan menyampaikan informasi secara terbuka, tahapan dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas, hal ini dapat menumbuhkan pemikiran positif bagi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Lingkungan Kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom Akses Kedaton Kota Bandar Lampung, berada pada kategori cukup yang berarti bahwa penyediaan situasi lingkungan kerja yang baik telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya merasa nyaman dengan lingkungan kerja yang ada, sehingga pegawai belum sepenuhnya melaksanakan pelayanan secara optimal.
2. Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom Akses Kedaton Kota Bandar Lampung, berada pada kategori sedang yang berarti bahwa pelaksanaan motivasi pegawai telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya termotivasi untuk menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana yang ditugaskan, hal tersebut karena pegawai lebih termotivasi untuk menjalankan kegiatan diluar kantor sehingga pekerjaan di kantor kurang diperhatikan.
3. Lingkungan Kerja dan Motivasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom Akses Kedaton Kota Bandar Lampung. Sumbangan variabel Lingkungan kerja

dan motivasi pegawai terhadap Kualitas pelayanan, berada pada kategori cukup namun belum optimal. Hal tersebut terjadi karena masih ada variabel luar yang berpengaruh tapi tidak diteliti.

Saran

Saran-saran yang dikemukakan dari penelitian ini adalah :

1. Lingkungan kerja perlu ditegakan agar pegawai dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagai pelayanan.
2. Motivasi kerja pegawai dapat dibangkitkan dengan memberikan motivasi eksternal berupa hadiah atau tunjangan kinerja agar dapat bekerja optimal sehingga motivasi internal yang ada pada pegawai tersebut dapat ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diinginkan dapat terwujud.
3. Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, maka seorang pegawai dapat dengan sadar untuk mau mengikuti disiplin sesuai ketentuan yang berlaku serta mau termotivasi untuk bekerja dan menyelesaikan tugas-tugas sebagai wujud tanggung jawab sebagai pegawai pada PT. Telkom Akses Kedaton Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2005. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta., Universitas Trisakti.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Jakarta., PT, Rineka Cipta.
- Atmojo., Soebagio. 2007. *Manajemen Training*. Jakarta. Penerbit Balai Pustaka.
- Batinggi, 2000. *Pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta, Liberty.
- Edward. George III, C. 1980. *Implementing Public Policy*. (terjemahan), Congressional Quarterly Inc. Washington D.C.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ishak dan Tanjung, 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: P.T. Elex Media Komputindo.
- Kaplan, Norton. Saccuzzo, 1993. *The Conduct of Inquiry*. (Terjemahan), Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Kismantoroaji, 1994. *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P. dan Paul N. Bloom. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*. Edisi Milenium Alih Bahasa Oleh Hendra Teguh dan Rony A. Rusli. Prentice Hall. Inc. New Jersey & PT Prenhallindo, Jakarta 07458.
- Kusnendi. 1991. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PPUT..
- Lovelock H. Christopher. 1992. *Managing Services : Marketing, Operations, And Human resources*. Second Edition. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslow, Abraham H. 1996. *Motivasi dan Kepribadian 2: Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki*

- Kebutuhan Manusia*. Jakarta, PT. Midas Surya Grafindo.
- Moenir, A.S., 2003., *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nimran, Umar. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta, Citra Media.
- Nitisemito, Alex S.. 2008. *Manajemen Personalia*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Oentarto, dkk. 2004. *Format Otonomi Daerah Masa Depan*. Jakarta, Samitra Media Utama:
- Osborne, Daniel W & Gaebler, (1992), *Sebelas Cara Membangkitkan Motivasi Karyawan*, Jakarta. Gramedia.
- Parasuraman, A. Zeithami, VA. Berry, L. 2007. *Dellivering Quality Sevice : Balancing Costumer Perseption and Expectation*. (Terjemahan), New. York : The Free Press.
- Prawiramidjaya K. 2007., *Inpres no. 5 tahun 1993 tentang Peningkatan Penanggulangan Kemiskinan*, Bandung., Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Rasyid, L. 1997. *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Riduwan. 2002. *Skala Pengukuran variabel-Variabel Penelitian*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Robbin, P. Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi, Alih Bahasa, Tim Indeks*. Jakarta, Gramedia.
- Saefullah, A. Djadja. 1999. *Sumber Daya Manusia dan Pembangunan Dalam Otonomi Daerah*. Bandung: Makalah Dalam Seminar Kebudayaan Indonesia-Malaysia di Kuala Lumpur.
- Saifuddin, 1997, *Metode Penelitian Sosial*., Jakarta: Pancar Siwah.
- Sedarmayanti. 1995. *Pelayanan Birokrasi dan Manajemen SDM*. Bandung, PT Refika Aditama.:
- . 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung, PT Refika Aditama.:
- Siagian, Sondang P., 1986. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta, Gunung Agung.
- Simanjuntak, Payaman, J. 2001. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sinungan, Muchdarsyah. 2005. *Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta., Lembaga Administrasi Negara
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2007, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Torang, S., 2013. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Tugu.

Winardi., 2002. *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

ISSN : 2443-1214

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 3 Desember 2016

Diterbitkan Oleh :
Program Pascasarjana
Magister Ilmu Administrasi
Universitas Bandar Lampung

