

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN LINGKUNGAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B MAKASSAR

Daarmi Ali¹, Kapriani², Iqbal Ar³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

daarmiali@gmail.com

ABSTRACT

This study was aimed to analyze the influence of public service quality on employee performance; to analyze the influence of work environment on employee performance; and to analyze the simultaneous influence of public service quality and work environment on employee performance at Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar. This type of research was quantitative which was designed to answer the problems that have been formulated and the objectives to be achieved as well as to test hypotheses. The population was all employees of Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar, totaling 117 respondents. The sample size was selected using total sampling technique. Data analysis used descriptive and multiple linear regression analysis. The results of the study found that the quality of public services had a significant influence on employee performance. The magnitude value of the positive quality of public services indicates that the higher the quality of the services provided, the higher the performance of employees. The work environment had a significant influence on employee performance. The magnitude value of a positive work environment indicates that the more conducive the work environment applied by employees, the more influenced it had on improving employee performance. The quality of public services and the work environment simultaneously affect the performance of employees at Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar. This meant that the performance of employees who were assessed based on quantity, quality, efficiency, effectiveness and loyalty was determined by the realization of the quality of public services and a comfortable working environment in implementing customs and excise services.

Keywords: *Public Service Quality, Work Environment, Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, mengacu kepada tata kelola pemerintahan dan birokrasi, yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Termasuk pula mengacu kepada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 370/KM.1/2021 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Keuangan. Kedua aturan ini

menjadi penting di dalam melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Mencegah Korupsi. Mengingat instansi bea dan cukai merupakan institusi pemerintah yang harus bebas dari segala praktek yang melanggar aturan hukum negara dan birokrasi.

Pencapaian kinerja pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar yang tercatat sampai pada tahun 2021 yang menunjukkan terjadi penurunan kinerja, di mana rata-rata persentase realisasi kinerja pegawai < 90 persen. Sementara Penentuan target > 90 persen ditetapkan berdasarkan nilai capaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang dinyatakan kriteria di atas 90 ke atas mencapai target dan di bawah 90 dinyatakan belum mencapai target. Penurunan persentase kinerja pegawai berdasarkan prestasi kerja tupoksi yang

dicapai pada tahun 2020 terealisasi sebesar 88.2% mengalami penurunan sampai 81.7% pada tahun 2021 dan tidak mencapai target > 90%.

Terlihat fenomena kualitas pelayanan masih kurang maksimal diberikan kepada pengguna jasa. Dilihat dari ragam keahlian petugas bea dan cukai masih kurang handal, tidak responsif, kurang empati, fasilitas yang masih terbatas dan jaminan yang tidak sesuai. Selain itu pihak bea dan cukai juga masih berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Di mana pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan jadwal dan mekanisme yang berlaku, serta terkadang kurang tulus dalam melayani pengguna jasa cukai dan pengguna jasa belum sepenuhnya merasakan pelayanan yang memuaskan dalam mengurus bea dan cukai.

Hal yang tidak kalah pentingnya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah pengaruh lingkungan kerja. Setiap pegawai dalam menjalankan aktivitas pelayanan menginginkan berada di lingkungan kerja yang kondusif sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya. Pegawai membutuhkan lingkungan kerja dengan suasana yang menyenangkan, hubungan kerja yang harmonis antar pegawainya, fasilitas kerja yang mendukung cukup tersedia, penerangan ruangan yang baik dan keamanan di tempat pelayanan.

Kenyataannya masing-masing pegawai memiliki perbedaan dalam mempersepsikan lingkungan kerja yang dihadapinya. Tidak semua pegawai merasakan suasana yang menyenangkan dikarenakan tempat pelayanan jasa yang bising, ramai dan tidak teratur. Termasuk masih ada pegawai yang kurang peduli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu terdapat beberapa fasilitas layanan yang sudah kurang layak, termasuk dalam hal aspek penerangan atau pencahayaan yang jarang dibersihkan serta keamanan lingkungan dengan petugas keamanan yang jumlahnya sangat sedikit.

Pertimbangan tentang pentingnya lingkungan kerja ini didukung oleh teori kondusif kerja oleh Nitisemito (2018:58) bahwa lingkungan kerja yang kondusif penentu pencapaian hasil kerja. Semakin bagus lingkungan kerja, maka semakin berkontribusi dalam meningkatkan kinerja. Wujud dari lingkungan kerja yang kondusif adalah suasana kerja, hubungan kerja, fasilitas kerja,

pencahayaan/sirkulasi udara dan keamanan menjadi unsur yang harus diwujudkan dan disediakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar.

Atas pengungkapan fakta lapangan yang relevan dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul: Kualitas Pelayanan Publik dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar? (2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar? (3) Apakah kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar?.

TINJAUAN LITERATUR

Konsep kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk kajian ilmu manajemen sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan organisasi yaitu mewujudkan suatu organisasi yang memenuhi tuntutan pelayanan yang terbaik (Burnold, 2019:28).

Timbulnya pelayanan yang berkualitas disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor ideal dan faktor material. Hazis (2018:182) faktor ideal terdiri dari: (i) rasa cinta dan kasih sayang, di mana manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mencintai, saling mengasihi dan saling menyayangi. Perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain; (ii) tolong menolong sesamanya, keterbatasan dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia di dunia, sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain sebagai salah satu bentuk pelayanan; (iii) berbuat baik, salah satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lain,

merupakan bentuk lain dari pelayanan. Sedangkan faktor material adalah faktor organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban baik keluar maupun ke dalam, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pentingnya kualitas pelayanan bagi organisasi dalam mencapai tujuan, menjadi suatu pertimbangan penting bagi pengambil kebijakan untuk mengaplikasikan di dalam melakukan serangkaian aktivitas kegiatan merencanakan, melaksanakan, mengorganisir dan mengontrol kembali pemberian pelayanan yang dilakukan, agar kualitas pelayanan kediklatan dapat terpenuhi sesuai tuntutan pelayanan.

Lingkungan kerja sangat penting dan perlu untuk diperhatikan dalam suatu organisasi. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses hasil kerja dalam suatu organisasi, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pekerja yang melaksanakan proses hasil kerja. Lingkungan kerja adalah suasana dimana pekerja melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pekerja untuk dapat bekerja optimal. Jika para pekerja menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pekerja tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja pekerja.

Berdasarkan uraian di atas, ditetapkan indikator dari lingkungan kerja yang dikemukakan oleh Nitisemito (2018:159) terdiri atas: Suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, tersedianya fasilitas kerja, penerangan/cahaya dan sirkulasi udara di tempat kerja, dan keamanan di tempat kerja. Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (SATPAM). Dari dua pendapat yang berbeda yaitu dari Nitisemito (2018:159) dan Sedarmayanti (2019:28) tentang lingkungan kerja diharapkan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga pekerja akan betah dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan bahwa lingkungan kerja merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pekerja yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan dan gangguan, jelas akan memotivasi tersendiri bagi para pekerja dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Namun bila lingkungan kerja buruk, kotor, gelap, pengap, lembab, dan sebagainya akan menimbulkan rasa cepat lelah dan menurunkan kreativitas. Oleh karena itu pimpinan yang mempunyai kreativitas tinggi akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi para pekerja dan dapat mencapai tujuan dari organisasi.

Bennardin dan Russel (2018:88) memberikan pengertian kinerja adalah catatan tentang hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Gibson (2017:355) menyatakan kinerja merupakan pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi dalam menentukan hasil secara kuantitas, kualitas, efisien, efektif dan sesuai dengan tingkat kepatuhan personil dalam menjalankan jabatan struktural dan fungsional dari keseluruhan jajaran personil dalam organisasi.

Chung dan Ruben (2018:57) yang kinerja adalah persepsi tentang pencapaian hasil kerja yang jumlahnya bertambah. Baik dinilai berdasarkan pertambahan akumulatif, perkalian, kuadrat, atau kelipatan dalam mencapai hasil kerja yang banyak. Teori ini memberikan indikasi bahwa pencapaian hasil kerja yang terus meningkat dan bertambah merupakan karakteristik dari kinerja pegawai yang sesungguhnya.

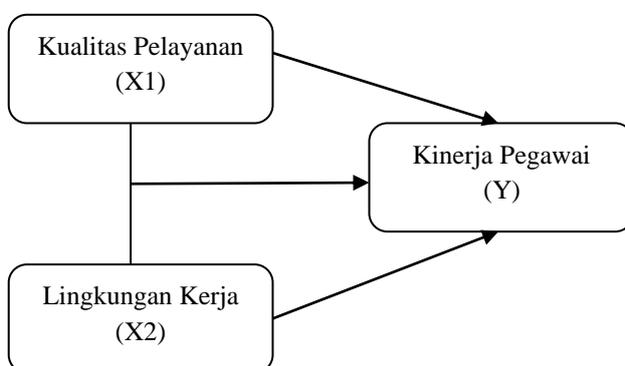
Stevant dan Golt (2016:15) kinerja merupakan penilaian tentang manfaat hasil kerja yang dicapai. Wujud manfaat dari kegiatan kinerja dinilai berdasarkan kegiatan yang efektif. Berarti efektivitas kerja merupakan hasil dari penilaian kinerja pegawai. Lee dan Chen (2018:33) tujuan akhir dari pencapaian kinerja adalah loyalitas. Loyalitas adalah tujuan dari kinerja.

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini diantaranya Ujjal Sanyal (2019) *Effect of Service Quality in Environmental Awareness on Pro-Environmental Behavior at Workplace: A New Prospective on Organizational Sustainability*. International Journal of Commerce and Management Research, ISBN: 978-85895-57-9. Hasil penelitian menggunakan regresi linier berganda dari 100 responden menemukan ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan dan lingkungan kerja terhadap kinerja.

Mengacu kepada rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

- H₁ : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar
- H₂ : Diduga bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar
- H₃ : Diduga bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tuangkan dalam kerangka konseptual penelitian sebagai berikut.



METODE PENELITIAN

Tempat penelitian direncanakan akan dilaksanakan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar sebagai obyek penelitian untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan publik

dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar. Waktu penelitian dijadwalkan dua bulan mulai Februari sampai Maret 2022.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar. Teknik pengumpulan data (instrumen) yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai aktif dan teregistrasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar sebanyak 99 orang.

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sensus yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang diambil secara menyeluruh. Peneliti menggunakan metode sensus, mengingat jumlah populasi > 100, sehingga peneliti mengambil keseluruhan pegawai untuk dijadikan sampel penelitian. Jadi besar sampel penelitian sebanyak 99 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran mengenai identitas yang menjelaskan tentang jenis kelamin, umur, masa kerja dan pendidikan dari responden pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar. Karakteristik responden sebagai data pendukung dalam penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar.

a. Responden berdasarkan umur

table frekuensi dan persentase responden berdasarkan umur

		Frequency	Percent
Valid	< 30 tahun	33	28.2
	31 – 40 tahun	38	32.5
	41 – 50 tahun	36	30.8
	> 50 tahun	10	8.5
	Total	117	100.0

Sumber: Data setelah diolah, 2022

b. Jenis kelamin

Jenis kelamin terdiri atas laki-laki dan perempuan guna mengetahui proporsi pegawai laki-laki dan perempuan yang bekerja sebagai pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar.

Table frekuensi dan persentase menurut jenis kelamin

		Frequency	Percent
Valid	Laki-laki	92	78.6
	Perempuan	25	21.4
	Total	117	100.0

Sumber: Data setelah diolah, 2022

c. Masa kerja

Masa kerja adalah masa di mana pegawai mulai bekerja di KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar. Masa kerja menunjukkan tingkat kesenioran pegawai dalam memberikan menjalankan tupoksi. Lebih jelasnya dapat dilihat Tabel dibawah ini

		Frequency	Percent
Valid	1 – 10 tahun	37	31.6
	11 – 20 tahun	49	41.9
	21 – 30 tahun	31	26.5
	Total	117	100.0

Sumber: Data setelah diolah, 2022

d. Pendidikan

Pendidikan adalah jenjang pendidikan formal yang dinyatakan dengan bukti fisik memiliki ijazah sesuai dengan latar belakang dan lingkungan kerja ilmu pendidikan yang dipunyai, diakui oleh pemerintah secara legal yang dimiliki oleh pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar. Lebih jelasnya dapat dilihat Tabel.

		Frequency	Percent
Valid	S3	1	0.9
	S2	11	9.4
	S1	43	36.8
	D3	12	10.2
	D1/SMA	50	42.7
	Total	117	100.0

Sumber: Data setelah diolah, 2022

2. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah bentuk aktualisasi layanan yang diberikan sebagai pencapaian atas hasil kerja. Kualitas pelayanan untuk publik terdiri atas ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi layanan dan umpan balik. Selanjutnya disajikan persepsi tanggapan responden tentang kualitas pelayanan publik pada Tabel sebagai berikut

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Ragam Keahlian	0	0.0	16	13.7	13	11.1	38	32.5	50	42.7	4.04
Identitas Tugas	2	1.7	26	22.2	36	30.8	47	40.2	6	5.1	3.25
Signifikansi Tugas	0	0.0	11	9.4	40	34.2	51	43.6	15	12.8	3.60
Otonomi Layanan	0	0.0	14	12.0	20	17.1	31	26.5	52	44.4	4.03
Umpan Balik	0	0.0	7	6.0	23	19.7	18	15.4	69	59.0	4.27

Sumber: Data Setelah Diolah, 2022.

Berdasarkan uraian tersebut, dipahami bahwa secara umum bahwa penerapan kualitas pelayanan publik pegawai sudah diaktualisasikan dengan baik sesuai dengan sistem dan prosedur layanan yang berlaku dengan mengacu pada karakteristik penilaian layanan yang diterapkan perusahaan untuk masyarakat dalam pengurusan bea dan cukai di KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar.

b. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kondisi kantor dimana pegawai menjalankan aktivitas layanan bea dan cukai. Lingkungan kerja diwujudkan dalam suasana tempat pelayanan, hubungan yang terjalin antara pemberi layanan dan penerima layanan, fasilitas yang menunjang aktivitas pelayanan, penerangan yang cukup dan keamanan dalam memberikan pelayanan jasa cukai. Selanjutnya disajikan persepsi tanggapan responden tentang lingkungan kerja pada Tabel sebagai berikut

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Suasana Kerja	0	0.0	14	12.0	14	12.0	59	50.4	30	25.6	3.90
Hubungan Kerja	0	0.0	5	4.3	17	14.5	61	52.1	34	29.1	4.06
Fasilitas	0	0.0	9	7.7	24	20.5	50	42.7	34	29.1	3.93
Penerangan	0	0.0	19	16.2	18	15.4	49	41.9	31	26.5	3.79
Keamanan Kerja	0	0.0	19	16.2	19	16.2	49	41.9	30	25.6	3.77

Sumber: Data Setelah Diolah, 2022.

Berdasarkan interpretasi tanggapan responden tersebut, dipahami bahwa secara umum penerapan lingkungan kerja di KPPBC sudah baik dan diharapkan setiap pegawai tetap menjaga dan mewujudkan lingkungan kerja yang memberikan rasa betah untuk menjalankan aktivitas kerjanya.

c. Kinerja

Kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai dari serangkaian proses kerja yang ditekuni dalam menjalankan aktivitas pelayanan bea dan cukai. Kinerja pegawai dinilai berdasarkan kuantitas, kualitas,

efisiensi, efektivitas dan loyalitas. Selanjutnya disajikan persepsi tanggapan responden tentang kinerja pada Tabel sebagai berikut

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kuantitas	2	1.7	30	25.6	36	30.8	40	34.2	9	7.7	3.21
Kualitas	0	0.0	13	11.1	44	37.6	47	40.2	13	11.1	3.51
Efisiensi	0	0.0	8	6.8	20	17.1	21	17.9	68	58.1	4.27
Efektivitas	0	0.0	6	5.1	18	15.4	33	28.2	60	51.3	4.26
Loyalitas	0	0.0	3	2.6	22	18.8	23	19.7	69	59.0	4.35

Sumber: Data Setelah Diolah, 2022.

Berdasarkan interpretasi tanggapan responden tersebut, dipahami bahwa secara umum responden pegawai telah menunjukkan pencapaian kinerja yang baik dalam melaksanakan tupoksinya dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan lingkungan kerja sehingga setiap pegawai berupaya untuk menghasilkan kerja secara kuantitas, kualitas, efisien, efektif dan loyal pada perusahaan tempatnya bekerja

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Melakukan pengujian validitas suatu instrumen kuesioner dapat digunakan metode statistik SPSS. Hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil bahwa pada umumnya rata-rata instrumen kuesioner sangat valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *r product moment r table* lebih besar dari 0.1819 (positif). Ketentuan validitas suatu instrumen telah memenuhi syarat *r* minimal sebesar 0.1819 sebagai suatu instrumen yang dianggap valid. Untuk jelasnya, ringkasan hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel uji validitas

Instrumen Penelitian	Pearson Correlation	<i>r Product Moment r tabel</i>	Keterangan
Ragam Keahlian	0.606	0.1819	Valid
Identitas Tugas	0.682	0.1819	Valid
Signifikansi Tugas	0.621	0.1819	Valid
Otonomi Layanan	0.805	0.1819	Valid
Umpun Balik	0.778	0.1819	Valid
Suasana	0.638	0.1819	Valid
Hubungan Kerja	0.661	0.1819	Valid
Fasilitas	0.666	0.1819	Valid
Penerangan	0.742	0.1819	Valid
Keamanan	0.734	0.1819	Valid
Kuantitas	0.659	0.1819	Valid
Kualitas	0.682	0.1819	Valid
Efisiensi	0.784	0.1819	Valid
Efektivitas	0.640	0.1819	Valid
Loyalitas	0.677	0.1819	Valid

Sumber: Data setelah diolah, 2022

b. Uji Reliabilitas

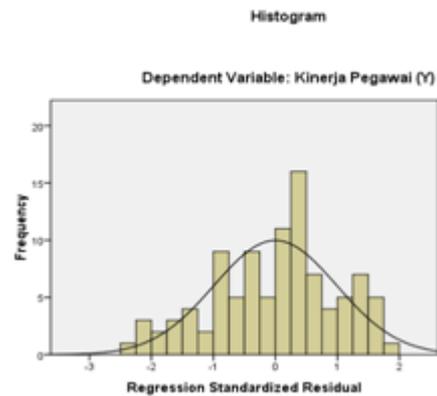
Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Koefisien Reliabilitas (*Cronbach Alpha*) minimal 0.6. Hasil uji reliabilitas instrumen kuesioner sebagaimana yang terdapat dalam lampiran dapat disimpulkan dalam Tabel berikut ini

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ragam Keahlian	54.20	28.608	.676	.740	.622
Identitas tugas	54.99	26.940	.625	.763	.784
Signifikansi tugas	54.64	28.077	.656	.795	.798
Otonomi layanan	54.21	26.044	.626	.707	.777
Umpun balik	53.97	27.964	.673	.766	.606
Suasana	54.34	32.882	.689	.743	.673
Hubungan kerja	54.18	32.493	.635	.756	.660
Fasilitas	54.31	31.801	.618	.761	.658
Penerangan	54.45	25.457	.615	.970	.763
Keamanan kerja	54.47	25.579	.604	.970	.765
Kuantitas	55.03	28.361	.638	.630	.712
Kualitas	54.73	29.873	.642	.781	.627
Efisiensi	53.97	32.154	.629	.778	.667
Efektivitas	53.98	30.982	.699	.635	.747
Loyalitas	53.89	32.203	.618	.635	.762

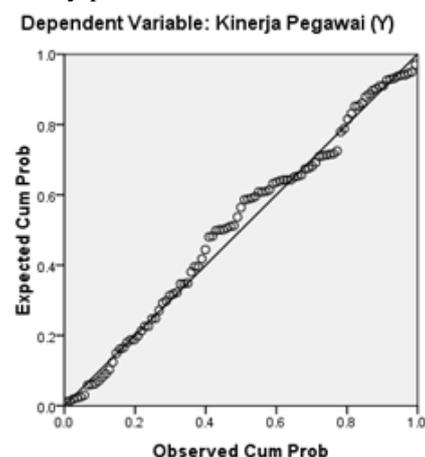
Sumber: Data setelah diolah, 2022

4. Analisis Regresi Linear Berganda

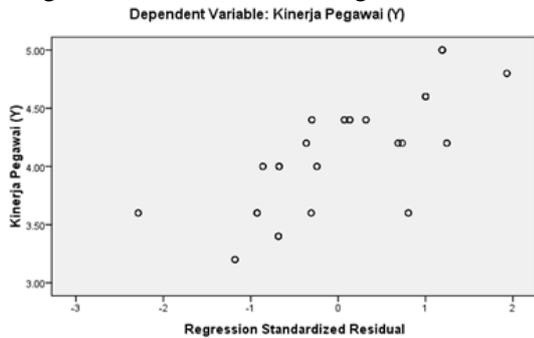
Analisis keseluruhan variabel guna mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar secara parsial dan simultan. Sebelum menguraikan hasil analisis regresi linier berganda, diinterpretasikan asumsi klasik yang digunakan



Gambar histogram di atas menunjukkan asumsi normalitas pada regresi linier berganda yang berdistribusi normal. Ini ditunjukkan dari grafik histogram kinerja pegawai yang menghadap ke atas yang berarti dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja. Selanjutnya ditunjukkan diagram normal probability plot:



Tampilan di atas menunjukkan berdistribusi normal untuk kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, karena plot sejajar mengikuti garis lurus. Selanjutnya heteroskedastisitas ditentukan dari diagram scatter antara variabel dependen dengan variabel residual, sebagaimana terlihat:



Scatter di atas menunjukkan ada gejala heteroskedastisitas karena plot menyebar ke atas yang membentuk pola tertentu, yang menunjukkan variabel kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja memberikan pengaruh positif terhadap variabel kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar, yang menunjukkan asumsi klasik untuk analisis regresi linier berganda telah terpenuhi. Hasil analisis Persamaan Regresi Linier Berganda berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS 26 dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	3.897	.384		10.149	.000
Kualitas Pely. Publik (X1)	.877	.188	.760	4.664	.000
Lingkungan Kerja (X2)	.758	.192	.651	3.947	.012

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, 2022.

Berdasarkan analisis data, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3.897 + 0.877X1 + 0.758X2$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial, sehingga dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Nilai constanta adalah 3.897, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel bebas kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja adalah 0 maka kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar adalah sebesar 3.897 satuan.
- Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan publik adalah 0.877, artinya jika variabel kualitas pelayanan publik (X1)

ditingkatkan sebesar 1% dengan asumsi variabel lingkungan kerja (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar meningkat sebesar 0.877. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X1) yang diterapkan pada setiap pegawai berkontribusi positif bagi kinerja pegawai, sehingga semakin berkualitas pelayanan publik diterapkan setiap pegawai pada masyarakat dalam pengurusan bea dan cukai, maka semakin meningkat kinerjanya pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar.

- Nilai koefisien regresi lingkungan kerja adalah 0.758, artinya jika variabel lingkungan kerja (X2) ditingkatkan sebesar 1% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan publik (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar meningkat sebesar 0.758. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja (X2) berkontribusi positif bagi kinerja pegawai, sehingga semakin kondusif lingkungan kerja tempat pegawai bekerja, maka semakin meningkat kinerjanya pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar

Berikut ditunjukkan hasil analisis uji t (parsial) berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS 25 dapat dilihat dalam tabel hasil uji t di bawah ini

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	3.897	.384		10.149	.000
Kualitas Pely. Publik (X1)	.877	.188	.760	4.664	.000
Lingkungan Kerja (X2)	.758	.192	.651	3.947	.012

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, 2022.

Berdasarkan tabel dengan mengamati baris kolom t dan Sig. dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai (H1)

Berdasarkan uji t pada tabel 13, nilai signifikansi kualitas pelayanan publik (X1) $0.000 < 0,05$, dan nilai t-tabel = 1.980. Berarti nilai thitung lebih besar dari t-tabel ($4.664 > 1.980$), dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi "Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan publik secara parsial terhadap kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar"

diterima. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh secara positif dan signifikan.

b. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai (H2)

Berdasarkan uji t pada tabel 13, nilai signifikansi lingkungan kerja (X2) 0.012 < 0,05, dan nilai t-tabel = 1.980. Berarti nilai thitung lebih kecil dari t-tabel (3.947 > 1.980), dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi “Diduga ada pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar” diterima. Ini menunjukkan variabel lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya hasil analisis Uji F (simultan) dengan melihat nilai Ftabel = f (k; n-k), F = (2;117-2), Ftabel = (2;115) = 3.075 dengan tingkat kesalahan 5%

Table uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.595	2	.298	12.248	.000 ^b
	Residual	22.745	114	.247		
	Total	24.340	116			

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja (X2), Kualitas pelayanan publik (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, 2022.

Koefisien Determinasi mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dimana nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Uji koefisien determinan yang dilakukan dapat terlihat pada tabel model summary di bawah ini

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 ^b	.753	.616	.49733

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (X2), Kualitas Pely. Publik (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, 2022.

Hasil perhitungan Model Summary nilai R atau koefisien korelasi untuk melihat pengaruh simultan dan nilai R2 atau koefisien determinan untuk melihat pengaruh parsial variabel yang diteliti. Nilai R = 0.868 artinya kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja memberi pengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai, yang dipersentasekan menjadi 86.8 persen dengan sisa sebesar 13.2 persen dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Besarnya pengaruh variabel independen diketahui dari besarnya nilai R2 = 0.753. Artinya variabel bebas kualitas pelayanan

publik dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat kinerja sebesar 75.3 persen, sedangkan sisanya sebesar 24.7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam model

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik yang diamati dari penelitian ini ada lima butir pertanyaan dari kuesioner yang valid dan reliable sesuai lima indikator. Kelima butir pertanyaan tersebut mencakup ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi layanan dan umpan balik, yang memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar.

Fakta di lapangan dari hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan gambaran tentang kondisi tempat kerja pegawai dalam melakukan aktivitas kerja secara bersama-sama dengan para pegawai lainnya untuk mencapai kinerja. Kualitas pelayanan publik yang diterapkan pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar, mengaplikasikan karakteristik pelayanan sesuai dengan ragam keahlian yang ditunjukkan pegawai di dalam memberikan pelayanan bea dan cukai. Kemampuan ragam keahlian yang dimiliki sesuai dengan bentuk-bentuk penerapannya di lapangan yaitu memberikan keahlian pelayanan yang handal, empati, daya tanggap terjamin dan memiliki bukti fisik. Pegawai yang handal adalah memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat kompetensi yang ditunjang oleh adanya pengetahuan, keterampilan, keahlian dan penguasaan teknologi kerja, sehingga setiap aktivitas kerja tersebut berjalan dengan baik dan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kualitas pelayanan publik dilihat dari identitas tugas, dalam hal ini pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar memiliki ciri khas yang mudah dikenal di dalam melaksanakan praktek-praktek pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan bea dan cukai. Berarti bentuk karakteristik pelayannya mudah dikenal. Pelayanan tersebut diwujudkan dalam pelayanan yang sederhana,

jelas, tepat waktu dan ekonomis, yang secara langsung memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai. Bentuk karakteristik pelayanan yang mudah dikenal yaitu memberikan pelayanan yang sederhana dalam semua aspek dan bidang kerja. Pemahaman pelayanan yang sederhana yaitu suatu pelayanan yang dijalankan dengan cara simple dan tidak berbelit-belit, sehingga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Kualitas pelayanan publik yang baik tentu menimbulkan adanya suatu tindak lanjut berupa tindakan umpan balik di dalam merespon berbagai kritikan atau keluhan atas pelayanan yang diberikan, biasanya diungkapkan sebagai suatu protes atas bentuk-bentuk pelayanan yang kurang sesuai atau berkenaan atas bentuk-bentuk pelayanan. Kualitas pelayanan umpan balik dalam hal ini pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar menerima segala bentuk kritikan atau keluhan dari publik atas pelayanan yang kurang menyenangkan, sehingga pegawai berupa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang melakukan pengurusan bea dan cukai. Dengan umpan balik yang ditunjukkan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Pembahasan di atas didukung oleh beberapa teori yang relevan antara lain teori orientasi layanan dari Rafaeld (2019:114) kualitas pelayanan merupakan bentuk layanan yang terbaik dan utama yang memiliki orientasi yang jelas dengan tindak lanjut yang nyata. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan cepat, bertanggungjawab dan memuaskan. Tindak lanjut suatu pelayanan yang dikehendaki oleh publik adalah memberikan bentuk pelayanan yang nyata sesuai dengan tindakan yang diambil dan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar

Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang diamati dari penelitian ini ada lima butir pertanyaan dari kuesioner yang valid dan reliable sesuai lima indikator. Kelima butir pertanyaan tersebut mencakup suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja,

fasilitas kerja, penerangan dan keamanan tempat kerja, yang memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar.

Fakta di lapangan dari hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa lingkungan kerja merupakan gambaran tentang kondisi tempat kerja pegawai dalam melakukan aktivitas kerja secara bersama-sama dengan para pegawai lainnya untuk mencapai kinerja. Lingkungan kerja secara langsung maupun tidak langsung memberikan nuansa menyenangkan atau tidak menyenangkan di dalam meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja bagi pegawai menjadi berarti bila pegawai bekerja ditunjang oleh suasana kerja yang kondusif, tercipta hubungan harmonis diantara sesama pegawai, ditunjang oleh fasilitas kerja yang lengkap dan tersedia, mendapatkan penerangan dan ventilasi yang menyenangkan pada saat memberikan pelayanan bea dan cukai dan terwujudnya keamanan tempat bekerja. Kondisi lingkungan di tempat bekerja memberi pengaruh terhadap kerjanya.

Selanjutnya diuraikan setiap indikator berdasarkan butir pertanyaan valid dan reliable. Indikator suasana kerja merupakan bagian penting dari lingkungan kerja yang dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam menjalankan aktivitas kerja. Wujud dari suasana kerja yang dibutuhkan dan didambakan oleh setiap pegawai adalah terciptanya nuansa kerja yang kondusif, khususnya gedung kantor yang bersih, rapi, jauh dari kebisingan dan nuansa yang indah, sejuk dan inspiratif dalam melakukan berbagai aktivitas pelayanan bea dan cukai, sehingga pegawai merasa betah di dalam melaksanakan tupoksinya. Suasana kerja ini menjadi bagian penting dari lingkungan kerja yang memberi pengaruh kepada peningkatan kinerja.

Berdasarkan item butir pernyataan kuesioner yang terpilih secara valid dan reliable di atas, maka dipahami bahwa lingkungan kerja berperan penting di dalam mendukung dan memperlancar aktivitas tupoksi bagi para pegawai untuk meningkatkan kerjanya. Lingkungan kerja sebagai kondisi dinamika keberadaan pegawai dengan suasana kerja, hubungan kerja, fasilitas kerja, keberadaan penerangan dan keamanan tempat kerja sangat menunjang dan membantu pegawai untuk melaksanakan kediklatan dengan baik dan ini memberikan pengaruh terhadap kerjanya.

Memahami pembahasan mengenai lingkungan kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, ini didukung oleh beberapa teori antara lain teori kondusif dari Robbin (2015:74) lingkungan kerja yang kondusif menghasilkan kinerja. Lingkungan kerja terdiri atas lingkungan fisik dan non fisik yang dibutuhkan oleh setiap orang dalam organisasi untuk menjalankan aktivitasnya. Suasana yang kondusif menjadikan orang yang bekerja dalam lingkungan organisasi tersebut menjadi senang, betah dan selalu berkreasi di tempat kerjanya yang memberikan pengaruh terhadap kinerja.

Teori kenyamanan kerja dikemukakan oleh Norton (2017:96) kenyamanan lingkungan kerja menjadi penyebab kinerja meningkat. Lingkungan kerja yang nyaman adalah kondisi lingkungan fisik dan non fisik yang mempengaruhi psikologis, psikis dan emosional setiap orang yang ada dalam lingkungan tersebut untuk betah, senang dan merasa nyaman sesuai dengan tingkat kinerja yang dirasakan. Pertimbangan penting yang mempengaruhi kinerja individu dalam suatu organisasi adalah terwujudnya kenyamanan kerja sebagai solusi untuk meningkatkan kinerja.

3. Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan Publik dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar

Secara simultan ditemukan bahwa kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar. Pegawai KPPBC telah mewujudkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Kualitas pelayanan publik yang diaktualisasikan pegawai dengan memberikan layanan bea dan cukai kepada masyarakat secara handal, menunjukkan sikap yang empati dan merespon setiap pelayanan. Pegawai memberikan pelayanan berdasarkan identitas tugas yang dimiliki yaitu mewujudkan pelayanan yang sederhana, tepat waktu dan ekonomis. Pegawai juga memahami bahwa pelayanan harus diterapkan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, dan juga mewujudkan pelayanan yang tulus sesuai dengan etika dan pengembangan pelayanan.

Untuk itu setiap pegawai dalam menjalankan aktivitas pelayanan bea dan cukai cepat merespon berbagai kegaitan dan bertanggungjawab atas setiap pelayanan yang diberikan, sehingga hal ini memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai yang dinilai secara kuantitas, kualitas, efisien, efektif dan loyalitas.

Selanjutnya lingkungan kerja dalam aktualisasinya menunjukkan pegawai telah berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang baik apabila setiap pegawai melaksanakan aktivitas kerja secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Suasana kerja yang nyaman memberikan arti tersendiri bagi pegawai yang memberi rasa betah dalam menjalankan tupoksi. Selain itu terwujudnya hubungan kerja yang harmonis antar sesama pegawai yang didukung dengan fasilitas kerja yang memberikan kelancaran dalam penyelesaian tupoksi. Hal tersebut ditunjang pula dengan sistem penerangan dalam ruang kerja yang cukup ditambah dengan sirkulasi udara yang memberikan rasa betah pegawai dalam bekerja. Dan yang tidak kalah penting menciptakan keamanan tempat kerja, dalam hal ini setiap kantor tersedia security untuk menjaga, dan juga tersedia setiap ruang CCTV untuk mengawasi keamanan tempat kerja.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan bahwa kinerja pegawai ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang telah diaktualisasikan oleh pegawai dan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, yang secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan. Hal ini didukung oleh beberapa teori yaitu teori hakikat pelayanan dari Zhulmy (2018:47) hakekat pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok yang didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif dalam memberikan kenyamanan bagi pegawai menjalankan tupoksi dalam meningkatkan kerjanya. Hakekat pelayanan mengacu kepada pelayanan yang baik dan memuaskan sesuai dengan wujud pelayanan yang mencakup ragam keahlian, identitas tugas, sistem dan prosedur, otonomi dan umpan balik.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang dilakukan mengenai pengaruh

kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut (1) Kualitas pelayanan publik positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. (2) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. (3) Kualitas pelayanan publik dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bennardin dan Russel, 2018. *Organization Management and Performance*. Published by Prentice Hall, Ohio Press.
- Burnold, Mc Rolfp, 2019. *The Service in Method and Practice*. Published by Ohio University Press, New York.
- Chung dan Ruben, 2018. *Application of Human Resource in Organization*. John Wiley and Sons, New York.
- Gibson, James L., 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan: Djarkasih, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta.
- Hazis, Safire, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Lee, Thai and Chen, Chiu Lee, 2018. *Human Resource Management: Performance Perspektif*. Published by Harper T & Row, New York.
- Nitisemito, 2018. *Pengembangan Manajemen Organisasi dan Sumber Daya Manusia*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Robbins, Stephen, P., 2017. *Organizational Behavior*. Prentice Hall Cliffs, New Jersey.
- Stevant, Wendell and Golt, JR, 2016. *Performance Management in Organization*. Revision Edition, Mas Houghton Mifflin Company, Boston.
- Ujjal Sanyal, 2019. *Effect of Service Quality in Environmental Awareness on Pro-Environmental Behavior at Workplace: A New Prospective on Organizational Sustainability*. International Journal of Commerce and Management Research, ISBN: 978-85895-57-9.