

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995, dapat dikatakan sebagai tonggak perubahan dimana istilah “penjara” mengalami perubahan dalam penyebutannya sesuai amanah Undang-Undang menjadi “Pemasyarakatan”. Bahkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan khususnya pada Pasal 1 angka 18 lebih memberi penegasan dengan menyebutkan bahwa “Lembaga pemasyarakatan adalah tempat untuk melaksanakan fungsi pembinaan terhadap narapidana”

Perubahan ini tentunya tidak hanya pada batasan penyebutan nama saja, akan tetapi juga berdampak pada beberapa aspek lainnya, seperti sistem tata kelola, dan juga pada bentuk pembinaan terhadap penghuni yang memiliki status serta karakter berbeda, sebagaimana diatur pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan, belum lagi dengan tuntutan dari masyarakat atau keluarga dari penghuni yang tentunya selalu berharap untuk bisa mendapatkan pelayanan secara baik dan nyaman.

Penegasan senada juga dikemukakan oleh Siagian (2020) bahwa perubahan yang terjadi dalam sebuah organisasi tentunya membutuhkan partisipasi dari semua sumber daya yang ada di dalam

organisasi, apakah itu sumber daya yang bergerak maupun tidak bergerak, termasuk dalam hal ini sumber daya manusia yang tentunya menjadi pemegang posisi strategis dibanding sumber daya lainnya seperti finansial, bangunan, mesin bahkan keberadaan media berbasis teknologi akan tidak memiliki makna tanpa keberadaan sumber daya manusia sebagai penggerak.

Marlapa, (2018) juga mengemukakan bahwa setiap perubahan yang terjadi dalam sebuah organisasi tentunya memiliki eksistensi tersendiri dalam rangka menghadapi terjadinya perubahan zaman dan tentunya hal tersebut harus dilakukan. Oleh Tampubolon (2020) menambahkan bahwa setiap perubahan tentunya telah dibarengi dengan perencanaan terlebih dahulu, dimana hal yang menjadi bagiannya tidak terlepas dari upaya memperbaiki semua bentuk sistem tata kelola dalam sebuah organisasi agar mampu memberikan pelayanan terbaik.

Lembaga Pemasyarakatan (LP) merupakan salah satu organisasi yang menjadi bagian dari Kemneterian Hukum dan HAM di Indonesia, olehnya itu Frischa (2022) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa Lembaga Pemasyarakatan (LP) sebagai organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, maka peran penting yang dimiliki yakni memberikan pelayanan terbaik kepada warga binaan termasuk dalam hal ini keluarga dan masyarakat yang melakukan kunjungan.

Mempetegas hal tersebut Parman, dkk (2021) menguraikan bahwa mengukur kualitas sebuah instansi atau lembaga dapat dilihat melalui seberapa baik bentuk pelayanan yang dilakukan. Ditambahkan pula untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut tentunya memiliki takaran tersendiri, sebab akan berbeda bentuk pelayanan pada instansi pemerintah yang menangani pelayanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan dibanding dengan bentuk pelayanan publik lainnya, demikian pula pada lembaga pemasyarakatan bentuk pelayanan yang harus diberikan tentunya memiliki spesifikasi tersendiri.

Konsep pelayanan yang berkualitas berdasarkan pandangan dari Tjiptono (2020) adalah bentuk upaya yang semestinya dilakukan oleh suatu entitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dan juga keinginan dari pengguna layanan disertai dengan upaya melakukan penyampaian yang mampu menyeimbangkan harapan dari para pengguna, dimana harapan tersebut tentunya oleh pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik

Sementara Kasmir (2018) melihat dari sudut pandang berbeda bahwa kualitas sebuah pelayanan pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya dan menjadi paling utama yakni sumber daya manusia. Sedangkan Moenir (2018) menyebutkan bahwa selain faktor manusia, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh Aturan, Organisasi, Pendapatan, dan Sarana Pelayanan.

Berdasar pada kedua konsep tersebut jika dihubungkan dengan kualitas pelayanan pada lembaga pemasyarakatan secara umum telah memiliki standar tersendiri sebagaimana diatur dalam Keputusan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan No.PAS-4.OT.02.02 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan, harapan dikeluarkannya aturan ini agar pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan dapat berjalan maksimal. Namun pada kenyataannya kondisi tersebut belum mampu tercapai dengan baik, disebabkan masih banyak ditemui keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Yozi (2022) dari hasil pengamatan yang dilakukan pada salah satu Lembaga Pemasyarakatan menguraikan bahwa sorotan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan diantaranya mengenai perilaku dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan, prosedur dan waktu pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan kepada pegawai. Sementara menurut pandangan dari La Rahman (2023) bahwa salah satu penyebab tidak maksimalnya pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan diakibatkan oleh kondisi sarana prasarana yang kurang mendukung, seperti fasilitas ruangan untuk warga binaan yang dikategorikan kurang memadai.

Kondisi tersebut juga diuraikan oleh Nurul Qomariah (2023) dalam penelitiannya dimana rata-rata ketidakpuasan masyarakat diakibatkan oleh kondisi antrian dan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, dan hal paling sering dikeluhkan pula yakni

terbatasnya jenis barang yang dapat dititipkan untuk keluarga mereka, dalam artian barang tersebut bukan hal terlarang.

Timbulnya rasa ketidakpuasan dari pengguna layanan menurut pandangan Tjiptono (2020) adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan. Pelanggan akan merasa puas jika menerima layanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Senada dengan pandangan tersebut P. Kotler & Keller (2020) juga mengemukakan bahwa ukuran kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja layanan dengan hasil yang diinginkan

Kepadatan hunian di beberapa Lembaga Pemasarakatan saat ini menurut Krisna Duta Putra (2022) tidak lagi sesuai rasio dengan ruangan yang disediakan, hal ini memiliki dampak sangat besar terhadap kualitas pelayanan pegawai yang dimiliki. Penyebabnya karena tingkat kepadatan yang tinggi akan rentan memicu terjadinya konflik antar warga binaan, bahkan tidak sedikit ditemui terdapat konflik antara petugas dengan penghuni.

Kondisi tersebut sangat memungkinkan untuk terjadi dimana dan bahkan tidak dapat dihindari, sebab menurut Frischa (2022) bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) pada hampir semua Lembaga Pemasarakatan tidak semua dibekali dengan keterampilan dibidang

pelayanan, sebab orientasi kerja mereka lebih kepada menjaga ketertiban dan keamanan dari penghuni, sementara dibidang lainnya lebih berfokus pada pelayanan dibidang administrasi. Adapun terhadap pembinaan mental dan keterampilan warga binaan umumnya dilakukan dengan merekrut pihak dari luar.

Tingginya tuntutan terhadap pemberian kualitas pelayanan terbaik kepada Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dengan kondisi tingkat kepadatan hunian yang melebihi kapasitas membuat hampir semua petugas dan pegawai Rumah Tahanan Negara (Rutan) atau Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) mengalami kelebihan beban kerja. Kondisi semacam ini tentunya akan memberikan dampak negatif yang akan berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Olehnya itu Frischa (2022) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa tingginya kepadatan hunian yang tidak sesuai dengan rasio fasilitas ruangan yang disediakan, secara otomatis akan membuat pegawai pada sebuah lembaga pemasyarakatan akan mendapatkan beban kerja yang berat, sebab tingkat kewaspadaan, pengamanan dan keamanan akan lebih diperketat untuk menghindari timbulnya gesekan atau perkelahian antar warga binaan. Beratnya beban kerja semacam inilah seorang petugas akan mudah menjadi emosional.

Penegasan serupa juga dikemukakan oleh Rasmi, Parman dan Fatima (2021) dalam hasil penelitiannya bahwa pemberian beban

kerja yang melebihi kapasitas atau kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai akan membuat mereka menjadi *burnout* (Stress Tinggi), dimana pegawai tersebut mengalami kelelahan baik fisik maupun mental dan cenderung menjadi emosional. Tentunya hal ini sangat berdampak pada kinerja yang akan diberikan dan bahkan dapat mengakibatkan tujuan dari sebuah organisasi akan sulit untuk tercapai.

Beban kerja sesuai pengertiannya menurut Eni Mahawati, dkk. (2021) adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada seorang pegawai atau karyawan baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya. Sementara menurut Rasmi, Parman dan Fatima (2021) menguraikan bahwa setiap pekerjaan akan menjadi beban bagi pelakunya, akan tetapi beban tersebut sangat tergantung bagaimana seseorang melakukan atau menangani pekerjaannya sehingga dapat disebut dengan beban kerja. Selain itu juga diuraikan bahwa kemampuan seseorang dalam menangani pekerjaan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan menangani beban kerjanya, olehnya itu beban kerja dapat pula didefinisikan dengan kemampuan tubuh manusia dalam menerima pekerjaan.

Faktor lain yang juga dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai yang tentunya dapat berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan menurut Parman, dkk (2021) yakni kondisi Lingkungan tempat seseorang melaksanakan aktivitas, atau sering

disebut dengan lingkungan kerja atau segala sesuatu baik itu hal-hal bersifat fisik dan psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai. Lingkungan kerja dengan fasilitas yang memadai sesuai harapan dan keinginan seorang pegawai, akan mendorong perilaku positif sehingga dapat menciptakan nilai disiplin dan loyalitas yang tinggi.

Hasibuan (2020) mengemukakan bahwa kenyamanan dalam suatu lingkungan kerja tentunya juga memberikan pengaruh sangat besar terhadap peningkatan kinerja seorang pegawai. Adapun lingkungan kerja yang dimaksud yakni segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Pandangan sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Hendri Lukmanto (2022) dan Krisna D Putra (2022) bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat mendorong kinerja seorang pegawai pegawai juga akan meningkat

Sementara menurut Wibowo, (2020) Lingkungan kerja juga memiliki pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai dimana hal yang mempengaruhi tersebut yakni kondisi hubungan yang baik antar atasan dengan bawahan maupun diantara rekan sekerja. Demikian pula yang dikemukakan oleh Mawaddah (2022) bahwa lingkungan kerja yang dapat mendukung peningkatan kinerja yakni suasana kerja antara pegawai yang dapat terjalin dengan baik serta didukung oleh fasilitas kerja memadai.

Kondisi umum sesuai dengan hasil observasi awal yang dilakukan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Kota Parepare, jika dikaitkan dengan kondisi beban kerja dan lingkungan kerja, dari data yang dituangkan pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare Tahun 2022, bahwa kapasitas jumlah hunian yakni 360 ruangan sementara data jumlah penghuni tercatat 617 orang, yang ditangani oleh 77 orang, dimana 39 orang adalah bagian Ketertiban, 18 orang menangani bagian Administrasi dan 13 orang lainnya menangani khusus Pembinaan Lapas Anak, dan Tata Usaha sebanyak 7 Orang

Merujuk pada kondisi tersebut dapat dilihat bahwa saat ini jumlah penghuni telah mengalami over kapasitas sebesar 71,4%, hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dari pegawai khususnya yang menangani keamanan yakni sebanyak 39 orang dengan jumlah petugas keamanan setiap *shift* jaga yakni 7 orang, maka setiap orang setiap masa jaga harus mengawasi sekitar 90 orang. Mencermati kondisi tersebut tentunya hal ini akan dapat berdampak pada permasalahan beban kerja dan juga tingkat kenyamanan lingkungan kerja yang dirasakan oleh setiap pegawai. Menyandingkan dengan tujuan pencapaian yang hendak diraih oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, yakni menyelenggarakan pelayanan prima dan berintegritas, maka hal mendasar yang akan dikaji dan dijadikan sebagai judul dalam penelitian ini adalah :

## **Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasar pada fenomena dan dukungan hasil penelitian terdahulu yang telah dituangkan pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare ?
2. Apakah Lingkungan Kerja memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare ?
3. Apakah Beban Kerja dan Lingkungan Kerja jika secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasar pada rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini, maka tujuan yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja jika secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah dukungan konseptual sekaligus sebagai sarana untuk memberikan gambaran tentang pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan
  - b. Penelitian ini juga diharapkan menjadi salah satu sumber rujukan terhadap penelitian-penelitian yang mengkaji tentang Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan
2. Manfaat Praktis
  - a. Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi khususnya berkaitan dengan Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan
  - b. Informasi yang disajikan dalam penelitian ini diharapkan pula dapat menjadi sumber rujukan kepada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare tentang pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS)**

###### **a. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Pemasyarakatan**

Pemasyarakatan pertama kali dicetuskan pada tanggal 5 juni 1963 yang mengganti istilah 'Penjara", sesuai dengan bunyi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pemasyarakatan. pada bagian awal aturan ini menerangkan bahwa yang dimaksud dengan pemasyarakatan adalah kegiatan untuk melakukan pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan berdasarkan system, kelembagaan, dan cara pembinaan yang merupakan bagian akhir dari system pemidanaan dalam tata peradilan pidana.

Aturan ini jugalah yang pertama kali memperkenalkan istilah Lembaga Pemasyarakatan yakni suatu badan hukum yang menjadi wadah kegiatan pembinaan bagi narapidana, baik pembinaan secara fisik maupun pembinaan secara rohaniah.

###### **b. Sistem Pemasyarakatan**

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022

Tentang Pemasyarakatan tentang sistem Pemasyarakatan pada Pasal 1 Poin 2 menjelaskan bahwa :

“Sistem Pemasyarakatan adalah suatu tatanan mengenai arah dan batas serta cara pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan berdasarkan Pancasila yang dilaksanakan secara terpadu antara pembina, dibina, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas Warga Binaan Pemasyarakatan agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab”

Kemudian dalam Pasal 2 juga ditegaskan bahwa :

“Sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahannya, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab.”

### **c. Petugas Pemasyarakatan**

Petugas pemasyarakatan adalah pejabat fungsional penegak hukum yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri setelah memenuhi persyaratan antara lain :

- 1) Mempunyai latar belakang pendidikan teknis di bidang pemasyarakatan.
- 2) Melakukan tugas yang bersifat khusus dilingkungan Unit Pelaksana Teknik Pemasyarakatan.

- 3) Memenuhi persyaratan lain bagi fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Petugas pemasyarakatan terdiri atas :

- 1) Pembina Pemasyarakatan,

Petugas yang melakukan pembinaan secara langsung terhadap narapidana dan anak pidana (intramural treatment) baik dilakukan secara perorangan kelompok atau organisasi.

- 2) Pembimbing Pemasyarakatan,

Petugas balai pemasyarakatan diluar tembok (*Ekstramural Treatment*)

- 3) Pengaman Pemasyarakatan.

Pengaman pemasyarakatan adalah petugas yang melaksanakan pengamanan dalam kegiatan pembinaan

## **2. Lingkungan Kerja**

### **a. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2018) adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya bagi perseorangan maupun berkelompok. Sementara menurut Afandi (2018) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para karyawan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga

akan diperoleh hasil kerja yang maksimal. dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung dalam penyelesaian tugas.

Zulhamli, Parman, dan Fatima (2021) menguraikan bahwa Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena berpengaruh langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan.

Sementara Robbins dan Judge (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja menjadi suatu hal yang sangat perlu diperhatikan oleh sebuah lembaga/organisasi, karena dapat memberikan pengaruh secara langsung bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan pada akhirnya kondisi ini akan meningkatkan kinerja dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Pengertian lain lingkungan kerja menurut Mankunegara (2020) adalah situasi di sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non-fisik yang dapat memberikan kesan, meyakinkan

menyenangkan, dan merasa aman di tempat kerja. Oleh karena itu, menentukan dan menciptakan suatu lingkungan kerja yang baik akan dapat menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan

Adapun penjelasan yang dikemukakan oleh Parman, dkk (2021) tentang lingkungan kerja yakni segala sesuatu menyangkut segi fisik dan psikis yang secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai. Adanya fasilitas dalam bentuk lingkungan kerja yang baik diharapkan pegawai dapat memiliki perilaku kerja yang dikehendaki, dan pada akhirnya memberikan dorongan untuk bekerjasama, disiplin dan memiliki loyalitas tinggi.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Terdapat beberapa pandangan terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi sebuah lingkungan kerja, dimana menurut pandangan dari Sedarmayanti (2018) terdiri dari :

##### **a) Warna**

Merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka.

##### **b) Kebersihan Lingkungan Kerja**

Secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih

maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

c) Penerangan

Dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.

d) Pertukaran Udara

Sirkulasi udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin.

e) Jaminan Terhadap Keamanan

Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja.

f) Kebisingan

Merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena dapat mengakibatkan konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan.

g) Tata ruang

Penataan di dalam ruang kerja biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Nitisemito, A. (2019) menyatakan bahwa faktor-faktor lainnya yang juga dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan yakni : struktur organisasi, cara pengambilan keputusan, sistem keterbukaan, hubungan antara bawahan dan atasan, hubungan antara karyawan kompensasi, sistem pemberian *reward* dan *punishment*. Menambahkan faktor-faktor tersebut, maka menurut Afandi (2018) bahwa faktor lainnya yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja yakni :

a) Fasilitas Kerja.

Lingkungan kerja yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan ikut menyebabkan kinerja yang buruk, seperti kurangnya alat kerja, ruang kerja pengap, ventilasi yang kurang, serta prosedur yang tidak jelas

b) Gaji dan Tunjangan.

Gaji yang tidak sesuai dengan harapan pekerja akan membuat pekerja setiap saat melirik pada lingkungan kerja yang lebih menjamin pencapaian harapan kerja.

c) Hubungan Kerja.

Kelompok kerja dengan kekompakan dan loyalitas yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja. karena

antara satu pekerja dengan pekerja lainnya akan saling mendukung pencapaian tujuan dan atau hasil.

### c. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Afandi, (2018) meguraikan bahwa terdapat dua bentuk jenis lingkungan kerja yakni :

1) Lingkungan kerja Fisik adalah lingkungan yang berada disekitar pekerja itu sendiri. meliputi:

a) Rancangan Ruang Kerja

Meliputi kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja,.

b) Rancangan Pekerjaan

Meliputi peralatan dan prosedur atau metode kerja, peralatan yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi hasil kerja karyawan.

c) Kondisi Lingkungan Kerja

Penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan para pekerja dalam bekerja. Sirkulasi udara, suhu ruangan dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menjalankan tugasnya.

d) Tingkat *Visual Pripacy* dan *Acoustical Privacy*

Dalam tingkat pekerjaan tertentu membutuhkan tempat kerja yang dapat memberi privasi bagi karyawan.

*Visual Pripacy* disini adalah bentuk "keleluasan pribadi" terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompok. Sedangkan *acoustical privasi* berhubungan dengan pendengaran

- 2) Lingkungan Psikis yang dapat mempengaruhi terhadap lingkungan kerja yakni :
  - a) Pekerjaan yang Berlebihan dengan waktu yang terbatas atau mendesak dalam penyelesaian akan menimbulkan tekanan dan ketegangan terhadap seroang pegawai sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.
  - b) Sistem Pengawasan yang Buruk dan tidak efisien dapat. menimbulkan ketidak puasaan lainnya, seperti ketidak stabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.
  - c) Frustrasi dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan, apabila hal ini berlangsung terus menerus akan menimbulkan frustrasi bagi karyawan.

#### **d. Indikator Lingkungan Kerja**

Adapun Indikator lingkungan kerja baik itu Fisik dan Non Fisik menurut Sedarmayanti, (2018) terdiri dari :

## 1) Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Indikator lingkungan kerja fisik melibatkan hal-hal yang berbentuk dan dapat dirasakan secara fisik di dalam sebuah lingkungan kerja, terdiri dari :

### a) Ukuran Ruang :

Setiap karyawan memerlukan *personal space* dalam menyelesaikan pekerjaan. Setidaknya, perusahaan harus dapat mengalokasikan fasilitas ruang yang cukup sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan.

### b) Penerangan/Pencahayaan

Penerangan atau pencahayaan berperan besar dalam menimbulkan suasana hati seseorang. Pencahayaan yang buruk akan membuat suasana ruangan menjadi muram. Selain itu, penerangan yang buruk akan mengganggu bahkan merusak penglihatan. Beberapa gejala lain pun biasanya akan turut mengikuti seperti sakit kepala.

### c) Sirkulasi Udara

Sirkulasi udara yang baik menjadi indikator lingkungan kerja lainnya yang jangan sampai terlewat. Minimnya akses keluar-masuk udara menjadi kesempatan besar bagi patogen seperti virus untuk menyerang siapapun di dalam satu ruangan yang sama.

d) Desain Ruangan

Masih banyak tempat kerja yang tidak melihat desain ruangan sebagai hal penting untuk menunjang produktivitas karyawannya. Padahal, desain ruangan yang mendukung akan meningkatkan kenyamanan karyawan dan berdampak pada produktivitas—bahkan loyalitas dari karyawan itu sendiri.

e) Keamanan

Perusahaan harus dapat memberi jaminan keamanan pada karyawannya saat bekerja di tempat kerjanya agar menciptakan lingkungan kerja kondusif.

f) Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan meningkatkan rasa nyaman. Untuk tetap menjaganya bersih pun, tentu saja, diperlukan kerja sama dari setiap karyawan lainnya selain tim *cleaning service*.

## 2) Indikator Lingkungan Kerja Non fisik

Indikator lingkungan kerja non fisik lebih menitikberatkan pada hal-hal yang tidak dapat dirasakan langsung oleh panca indra dan memiliki peran yang tak kalah penting dalam mendukung kondusif atau tidaknya lingkungan kerja. Adapun hal-hal yang dapat dihubungkan dengan Lingkungan Kerja Non Fisik yakni :

a) *Job Desc*

Tidak sedikit karyawan yang dilimpahi tanggung jawab pekerjaan yang terlalu berat, banyak pula yang mendapat upah tidak sebanding dengan seluruh *job description* yang diberikan. *Overload* yang terjadi terus-menerus akan membuat karyawan *burnout* dan berdampak pada perusahaan itu sendiri. Kondisi mental yang tidak optimal akan membuat produktivitas maupun kualitas pekerjaan yang dihasilkan tidak maksimal.

b) Komitmen Kerja Sama Tim

Seluruh anggota tim harus sepakat dengan visi dan misi yang ditetapkan atau disepakati bersama. Jika tidak, maka akan terjadi ketimpangan dan menghambat tujuan bersama yang akan dicapai.

c) Kelancaran Komunikasi

Kelancaran Komunikasi profesional harus dijaga. Hal ini juga berlaku untuk komunikasi antara karyawan dengan perusahaan secara korporasi.

d) Adanya Penghargaan

Kewajiban karyawan adalah memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepadanya sesuai kesepakatan. Namun, hal ini tidak berarti memberi apresiasi menjadi

sesuatu yang tidak perlu dilakukan. Bentuk apresiasi yang diberikan pun tidak harus berupa materi.

e) *Work-Life Balance*

Keseimbangan antara kehidupan personal dan profesional bukan sebuah kemustahilan. Kondisi ini sangat mungkin dicapai apabila perusahaan dan karyawan sama-sama memahami dan sepakat untuk mewujudkannya.

Merujuk pada fokus permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka indikator untuk lingkungan kerja yang digunakan yakni mencakup bagian-bagian dari indikator fisik dan non fisik terdiri dari :

1) Ukuran Ruang :

Setiap karyawan memerlukan *personal space* dalam menyelesaikan pekerjaan.

2) Keamanan

Perusahaan harus dapat memberi jaminan keamanan pada karyawannya saat bekerja di tempat kerjanya agar menciptakan lingkungan kerja kondusif.

3) *Job Desc*

*Overload* pekerjaan akan membuat karyawan *burnout*. Kondisi mental yang tidak optimal akan membuat kualitas pekerjaan yang dihasilkan tidak maksimal.

#### 4) Komitmen Kerja Sama Tim

Seluruh anggota tim harus sepakat dengan visi dan misi yang ditetapkan atau disepakati bersama. Jika tidak, maka akan terjadi ketimpangan dan menghambat tujuan bersama yang akan dicapai.

#### 5) Adanya Penghargaan

Kewajiban karyawan adalah memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepadanya sesuai kesepakatan. Namun, hal ini tidak berarti memberi apresiasi menjadi sesuatu yang tidak perlu dilakukan. Bentuk apresiasi yang diberikan pun tidak harus berupa materi.

### 3. Beban Kerja

#### a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja menurut pandangan dari Vanchapo (2020) merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

Rohman & Ichsan (2021) memberikan pengertian terhadap beban kerja yakni sekumpulan kegiatan yang harus

diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pemberian beban kerja kepada para karyawan harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki karyawan itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja karyawan tersebut kedepannya

Beban kerja merupakan suatu proses penyelesaian tugas yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Hal tersebut tidak akan dikatakan dengan beban kerja jika pekerja mampu menyelesaikan segala tugasnya dengan tepat waktu. Menurut Suliantoro, (2021) pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Beban kerja adalah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja bisa dikatakan seimbang apabila pekerjaan yang diterima karyawan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Olehnya itu Irfad, Andri, (2021) menguraikan bahwa pemberian beban kerja yang efektif dapat memberikan kejelasan bagi para karyawan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawab serta mencegah terjadinya kesalahan dan kesulitan.

Rasmi, Parman dan Fatima (2021) menguraikan bahwa setiap pekerjaan akan menjadi beban bagi pelakunya, akan tetapi beban tersebut sangat tergantung bagaimana seseorang melakukan atau menangani pekerjaannya sehingga dapat disebut dengan beban kerja. Selain itu juga diuraikan bahwa beban kerja dapat pula didefinisikan dengan kemampuan tubuh manusia dalam menerima pekerjaan.

**b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Koesomowidjojo, Suci (2017). menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain:

1) Faktor internal

Faktor internal adalah sebuah faktor yang berasal dari dalam tubuh karyawan yang meliputi faktor fisik dan faktor somatis yang diakibatkan oleh reaksi beban eksternal dan dapat berpotensi sebagai stressor atau penyebab stress.

2) Faktor Eksternal:

Merupakan faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti :

1) Lingkungan Kerja. yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila lingkungan kerja dengan penerangan cahaya yang minim, suhu ruangan yang panas, debu, asap,

paparan zat kimia selama bekerja, kondisi sirkulasi udara dalam ruang kerja karyawan/ruang produksi tentunya akan membuat ketidaknyamanan bagi karyawan.

- 2) Tugas-tugas fisik yang dimaksud adalah hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.
- 3) Organisasi Kerja dimana seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat, perencanaan karir dan penggajian akan turut membeikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh karyawan.

### **c. Jenis Beban Kerja**

Bentuk dari sebuah beban kerja menurut Vanchapo, (2020), pada dasarnya dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu :

#### **1) Beban Kerja Kuantitatif**

Beban kerja kuantitatif biasa pula disebut dengan beban kerja berlebih fisik ataupun mental, dimana seseorang diharuskan untuk mengerjakan banyak hal dalam yang memungkinkan menjadi sumber utama stress kerja.

Beban kerja berlebih timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Olehnya itu, unsur penyebab dari beban kerja kuantitatif umumnya yaitu desakan waktu seperti adanya deadline ketika melakukan suatu pekerjaan.

Hal ini dapat menimbulkan kesalahan-kesalahan dalam pengerjaan tugas karena adanya tekanan waktu yang diberikan dan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan.

## 2) Beban Kerja Kualitatif

Beban Kerja Kualitatif juga dapat diartikan seseorang pegawai tidak mampu melakukan suatu tugas karena berbeda dengan keterampilan yang dimiliki.

Beban Kerja Kualitatif juga biasanya dapat terjadi karena adanya tuntutan pekerjaan yang banyak melebihi batas kemampuan fisik atau kemampuan teknis yang dimiliki oleh seorang pekerja, sehingga beban kerja tersebut dapat menyebabkan pekerja menjadi tidak produktif dan bahkan dapat menjadi desktruktif. Kondisi ini apabila terus berlanjut maka dapat menimbulkan kelelahan mental serta dapat membentuk reaksi emosional yang berlebih. merasa tidak mampu

#### **d. Dampak Beban Kerja**

Pekerjaan akan menjadi sebuah beban menurut Amna Cholishoh, (2021) diakibatkan karena keterbatasan kapasitas dalam mengakses pekerjaan. Ketika menjalankan tugas, individu akan mampu menyelesaikan tanggungjawab yang diberikan pada tingkatan tertentu. Jika keterbatasan pada individu dirasa menjadi kendala tercapainya hasil kerja diharapkan, hal tersebut menandakan terdapat kesenjangan pada dalam kemampuan yang diharapkan dengan kapasitas individu, maka pada kondisi inilah akan timbul beban dalam melakukan pekerjaan.

Dampak lain dari adanya beban kerja berlebih menurut Harsa Arif (2022) pada dasarnya akan dapat menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental, sementara pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton dalam kerja rutin sehari-hari. sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. antara lain :

##### **1) Kualitas Kerja Menurun**

Beban kerja yang terlalu berat dan tidak diimbangi oleh kemampuan kerja dari seseorang, dampaknya dapat

menurunkan kualitas dari kinerja seseorang dikarenakan kelelahan fisik, dan turunnya konsentrasi dimana hal ini berlaku pada seseorang memiliki beban kerja berlebih demikian pula pada mereka yang memiliki beban kerja rendah karena merasa bosan, pengawasan diri, akurasi kerja yang rendah sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

2) Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan dapat timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan

3) Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit, tentunya dengan terganggunya kesehatan dari seorang pegawai akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi akan tinggi, sehingga berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

**e. Indikator Beban Kerja**

Koesomowidjojo (2017) menguraikan bahwa indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diselesaikan karyawan yaitu sebagai berikut :

1) Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya,

Misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang dan kerusakan pada mesin produksi, serta mengatasi kejadian yang tak terduga

Kondisi pekerjaan dapat pula diartikan seberapa jauh pemahaman seorang karyawan terhadap pekerjaannya

2) Usaha atau Tenaga

Berkaitan kemampuan usaha yang dapat dilakukan pada suatu pekerjaan, atau dengan kata lain juga dapat diistilahkan sebagai bentuk intuitif terhadap tenaga yang secara alamiah dilakukan terhadap beban kerja.

3) *Volume* Pekerjaan

Berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, sebab setiap karyawan memiliki perbedaan dalam hal menyelesaikan tugasnya.

4) Penggunaan Waktu Kerja

Penggunaan waktu yang tepat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan akan meminimalisir beban kerja

5) Target yang Harus Dicapai

Secara tidak langsung target kerja yang ditetapkan oleh karyawan akan berpengaruh terhadap beban kerja yang

diterima oleh karyawan. Ketidakseimbangan antara waktu penyelesaian dengan volume beban kerja, tentunya hal ini akan mengakibatkan beban kerja makin besar dirasakan.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

##### **a. Kualitas**

Kualitas menurut Priyono Marnis (2018) dapat memiliki arti berbeda tergantung pada penempatan suku kata atau pada konsep apa kualitas itu digunakan, sementara jika dikaitkan dengan pelayanan maka kualitas akan sangat tergantung pada faktor standar yang ditetapkan, yang ditinjau dari dimensi tertentu. Kualitas jika ditinjau dari perspektif TQM (*Total Quality Management*), maka konsep nya akan sangat luas tidak hanya ditinjau dari aspek hasil namun juga terkait dengan proses dan personil yang melakukan pelayanan.

Laksana (2019) mengemukakan bahwa kualitas dapat diartikan dengan tingkat mutu yang diharapkan dan bentuk pengendalian terhadap pencapaian dari sebuah mutu dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen, atau dengan kata lain kualitas secara sederhana dapat diartikan dengan harapan dari pengguna terhadap produk atau jasa yang diterima.

##### **b. Pelayanan**

Makna kata Pelayanan sesuai dengan pengertian yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2018) yakni suatu bentuk

aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sinambela, dkk (2018) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang mampu memberikan dan menawarkan keuntungan atau kepuasan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Barata (2019) menguraikan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Terhadap bentuk pelayanan yang dibutuhkan seseorang pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan dalam bentuk fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan bersifat administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi massa atau negara.

Kebutuhan manusia adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan inilah kemudian memunculkan keinginan untuk memperoleh sesuatu sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.

### **c. Publik**

Syafie, I. K (2018) menguraikan bahwa pada dasarnya kata publik sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.

Olehnya itu dalam pengertian lainnya publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki

Sementara menurut Sinambela (2018) Publik dapat diartikan dengan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan sama terhadap suatu hal yang bersifat umum.

**d. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik sebagaimana dituangkan dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Agus Dwiyanto (2021) dalam bukunya Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Sedangkan Pelayanan Publik dalam Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk Pelayanan Publik

#### **e. Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2020) merujuk pada pengertian kualitas dan pelayanan, merumuskan bahwa Kualitas Pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut dalam rangka untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga apabila pelanggan mendapatkan hal yang sesuai dengan keinginannya maka

kualitas pelayanan akan dikatakan baik, namun jika dinilai rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dianggap buruk

Adapun oleh Wijaya (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sebuah keputusan yang diberikan oleh pelanggan, dimana penilaian terhadap kualitas pelayanan tentunya berdasar pada pengalaman yang dialami oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Olehnya itu definisi dari kualitas pelayanan jasa berpusat pada kriteria pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kasmir (2018) menguraikan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sementara Kotler dan Keller (2020) mendefinisikan bahwa Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

#### **f. Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi kepada

pengguna dalam hal ini masyarakat, olehnya itu menurut Agus Dwiyanto (2021) Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan / masyarakat..

Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar sebagai pembakuan pelayanan yang baik, atau dapat pula diartikan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

#### **g. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 10 Prinsip dalam pengelolaan pelayanan publik yakni :

- 1) Kesederhanaan yang artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan;

- 2) Kejelasan yang artinya persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik lengkap,
- 3) Kepastian waktu yang dapat diartikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan atau sesuai dengan SOP yang berlaku;
- 4) Akurasi yaitu produk pelayanan public yang diterima dengan benar, tepat, dan sah;
- 5) Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- 6) Tanggung jawab memiliki adalah bentuk tanggung jawab dari pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik yang ditunjuk terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- 7) Kelengkapan yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika);
- 8) Kemudahan Akses yaitu tempat lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi;
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan diartikan bahwa pelayanan publik harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

10) Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan yang tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang memadai, nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan publik seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

#### **h. Indikator Kualitas Pelayanan**

Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, berikut :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu kemampuan yang dimiliki aparat dalam memberikan pelayanan, terdiri dari :
  - a) Penampilan petugas pada saat pelayanan :
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - c) Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani
  - e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu sebuah bentuk pemberian kepuasan dengan memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, terdiri atas indikator :
  - a) Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan
  - b) Adanya standar pelayanan yang jelas.
  - c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
- 3) Daya Tangkap (*Responsiveness*), merupakan sebuah bentuk pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat yang

diberikan kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. terdiri atas indikator :

- a) Merespon setiap pelanggan.
  - b) Pelayanan publik dengan cepat dan tepat.
  - c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - d) Respon keluhan pelanggan.
- 4) Jaminan (*Assurance*), adalah bentuk kemampuan yang harus dimiliki oleh SDM pada bagian pelayanan dan tentunya harus didukung dengan pengetahuan dalam rangka menumbuhkan ketergantungan dari masyarakat. Komponen yang harus dimiliki tersebut antara lain :
- a) Jaminan Tepat waktu pelayanan.
  - b) Jaminan Kepastian biaya pelayanan (Jika Ada)
- 5) Empati/Perhatian (*Empathy*), yaitu upaya yang dilakukan dalam memahami keinginan dari pelanggan. terdiri atas :
- a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
  - b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
  - c) Tidak melakukan diskriminasi.
  - d) Melayani serta menghargai setiap pelanggan.

### **C. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dianggap memiliki relevansi terhadap kajian tentang Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap

Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A  
Parepare, yakni :

**Tabel 2.1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

| Judul Penelitian   | Penulis/Tahun dan Variabel   | Hasil Penelitian   |
|--|--|--|
| <b>Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dimediasi Stres Kerja Karyawan Pada Kantor Badan Keuangan Daerah Kota Parepare</b> | Sarmila, Parman, Rusmin.<br>Tahun 2023<br><br>Variabel :<br><i>Budaya Kerja, Lingkungan Kerja Stres Kerja Kinerja Pegawai</i>  | <i>Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara parsial positif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.<br/>Beban kerja dan Lingkungan Kerja melalui stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan</i>  |
| <b>Pengaruh Budaya Kerja, Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pemasyarakatan Klas Ila Denpasar Kerobokan</b>     | Wayan Eka Shanti Kusuma Yani, I Gusti Ayu Wimba, I Made Suasti Puja.<br>Tahun 2022<br><br>Variabel :<br><i>Budaya Kerja, Beban Kerja Konflik Kerja Kinerja Pegawai</i> | <i>Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat diartikan bahwa, setiap peningkatan beban kerja akan mengakibatkan kinerja pegawai mengalami penurunan</i>  |
| <b>Beban Kerja Berlebih Terhadap Kinerja Pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Palembang</b>                                     | Frischa Mentari Safrin, Kusmiyanti,<br>Tahun 2022.<br><br>Variabel :<br><i>Beban Kerja Berlebih Kinerja Pegawai</i>  | <i>Beban kerja berlebih berpengaruh positif dan signifikan. Efek samping beban kerja berlebih ini membuat pegawai lembur tidak efisien dan menyebabkan kinerja pegawai yang buruk dalam jangka panjang. Juga menyebabkan kelelahan secara emosional yang berdampak buruk terhadap kinerja.</i> |
| <b>Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas II A Pontianak</b>                  | Krisna Duta Putra, Ilzar Daud, ,<br>Tahun 2022.<br><br>Variabel :<br><i>Beban Kerja Berlebih Lingkungan Kerja Kinerja Pegawai</i>                                      | <i>Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Saat Beban Kerja meningkat maka Kinerja pegawai akan menurun.<br/>Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Jika Lingkungan Kerja Kondusif maka</i>                            |

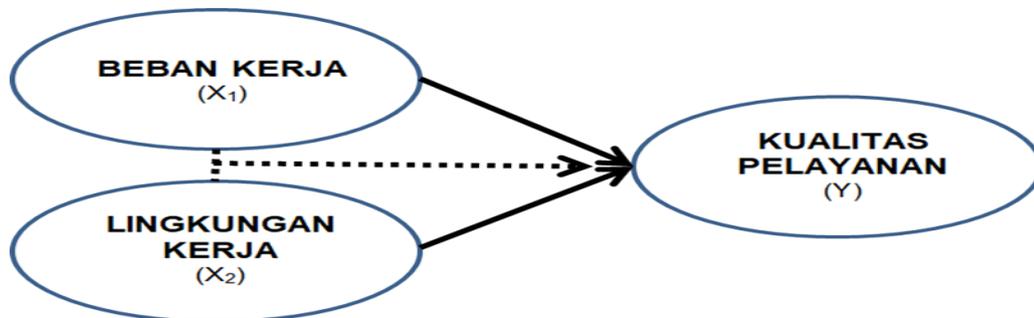
|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <i>Kinerja pegawai juga akan meningkat</i>   |
| <b>Pengaruh Kualitas Pelayanan Penitipan Barang dan Makanan Terhadap Kepuasan Warga Binaan Pemasyarakatan (Studi Kasus di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Purwodadi)</b> | <p><i>Nining Prasetyaningsih, Denny Nazaria Rifani, Tahun 2022.</i></p> <p><i>Variabel : Kualitas Pelayanan Penitipan Barang Kepuasan Warga Binaan Pemasyarakatan</i></p> | <i>Kualitas pelayanan meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan WBP Variabel tersebut mempunyai keterkaitan yang signifikan terhadap kepuasan WBP Di variabel kualitas pelayanan masih ada responden yang menilai rendah oleh karena itu perlu adanya evaluasi dari Lapas sebagai penyedia pelayanan namun kesimpulan dari variabel kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan sangat memuaskan dan baik tetapi perlu adanya peningkatan dan perbaikan di variabel tersebut.</i> |
| <b>Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Sidoarjo</b>   | <p><i>Hendri Lukmanto, Sri Rahayu, Pompong Budi Setiadi Tahun 2022.</i></p> <p><i>Variabel : Kepemimpinan Lingkungan Kerja Kinerja Karyawan</i></p>                       | <i>Lingkungan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang dapat membantu karyawan untuk bekerja tentu akan mengembangkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan yang perlu diperhatikan tidak hanya lingkungan fisik, namun lingkungan mental serta lingkungan sosial perusahaan</i>  |
| <b>Peran Beban Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Tarakan</b>  | <p><i>Mawaddah Tahun 2022.</i></p> <p><i>Variabel : Beban Kerja, Stres Kerja Lingkungan Kerja Kinerja Karyawan</i></p>  | <i>Beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan.</i><br><i>Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan</i>   |
| <b>Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lapas Kelas IIA Parepare</b>   | <p><i>Zulhamli, Parman dan Fatima Tahun 2022.</i></p> <p><i>Variabel : Lingkungan Kerja Kinerja Karyawan</i></p>  | <i>Lingkungan kerja fisik secara parsial berkontribusi signifikan terhadap kinerja pegawai</i><br><i>Lingkungan kerja non fisik secara parsial berkontribusi signifikan terhadap kinerja pegawai</i>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Pengaruh Tekanan Kerja Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Parepare</b></p>  | <p>Rasmi, Parman dan Fatimah<br/>Tahun 2021.</p> <p>Variabel :<br/>Beban Kerja,<br/>Lingkungan Kerja<br/>Kinerja Karyawan</p>                                     | <p>Terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja pegawai. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa beban kerja yang terlalu ditekankan sehingga sangat membebani pikiran pegawai maka akan mengakibatkan pegawai burnout, mengalami kelelahan fisik dan mental, sehingga akibatnya menimbulkan stres kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai akan maksimal apabila indikator lingkungan kerja terpenuhi seperti bangunan tempat kerja, peralatan kerja yang memadai, fasilitas untuk karyawan</p> |
| <p><b>Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sidenreng Rappang</b></p> | <p>Parman, Rika Rahma dan Reski Syaiful Rahman<br/>Tahun 2021.</p> <p>Variabel :<br/>Lingkungan Kerja<br/>Disiplin Kerja<br/>Stres Kerja<br/>Kinerja Karyawan</p> | <p>Lingkungan Kerja memiliki pengaruh dan hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kualitas kerja pegawai, bahkan dapat dikatakan pengaruh dari lingkungan kerja ini sangat dominan</p>  |

#### D. Kerangka Konseptual

Berdasar pada rumusan masalah yang akan dianalisis dalam Kajian ini, maka kerangka konseptual yang akan dikembangkan dapat terkait dengan Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Perumahan dan Permukiman Kelas IIA Parepare, maka kerangka konseptual yang akan dijadikan acuan dapat dilihat pada Gambar berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



Keterangan

- $X_1 \rightarrow Y$  : Hubungan Pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare
- $X_2 \rightarrow Y$  : Hubungan Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare
- $X_1 - X_2 \rightarrow Y$  : Hubungan Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare

#### **E. Hipotesis**

Merujuk pada kerangka konseptual yang diakan dikaji dalam penelitian ini maka Hipotesis yang diajukan yakni :

- H<sub>1</sub> = Diduga Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare**
- H<sub>2</sub> = Diduga Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare.**
- H<sub>3</sub> = Diduga Beban Kerja dan Lingkungan Kerja jika secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare.**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian menurut Sukandarrumidi (2018) adalah sebuah metode utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan, juga demi menentukan jawaban atas permasalahan yang diajukan. Berdasar pada penjelasan tersebut sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini maka pendekatan yang dipilih yakni melalui metode kuantitatif, dimana menurut Sugiyono (2020) bahwa Metode Kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian.**

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian sosial yang dapat mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Pemilihan lokasi penelitian menurut Sugiyono (2020) harus didasarkan pada beberapa pertimbangan-pertimbangan antara lain kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih sehingga nantinya penelitian akan memperoleh atau menemukan hal-hal yang bermakna dan baru..

Mempertimbangkan kajian teori tersebut dengan menyesuaikan permasalahan yang akan dikaji maka lokasi pada penelitian ini adalah **Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare**

## **2. Waktu Penelitian**

Sesuai dengan estimasi waktu yang direncanakan, maka untuk melakukan penelitian ini diperkirakan selama 3 (Tiga) bulan dimulai dari tahapan perencanaan penelitian, penyebaran kuisisioner, pengolahan dan analisis data, yang dijadwalkan pada bulan Desember 2023 sampai dengan Maret 2024

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Data secara umum dapat dartikan sebagai kumpulan dari fakta yang bisa berbentuk angka, simbol, maupun tulisan yang diperoleh melalui proses pengamatan subjek penelitian dan bisa dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, dimana sumbernya dapat diperoleh dari manapun yang terpercaya. (Arikunto, 2020). Adapun jenis data yang digunakan terdiri dari :

### **1. Jenis Data Berdasarkan Sifatnya**

Jenis data berdasarkan sifatnya menurut Abubakar (2021) dapat dibagi menjadi 2 (Dua) yakni :

#### **a. Data Kuantitatif**

Data Kuantitatif merupakan data yang berwujud angka atau bilangan yang diperoleh dari hasil isian kuisisioner atau data

berupa angka yang dapat distatistikkan. Data kuantitatif biasanya dijadikan sebagai bahan dasar bagi setiap permasalahan yang bersifat statistik. Data ini umumnya diolah memakai teknik perhitungan matematika.

b. Data Kualitatif

Merupakan data yang berbentuk selain angka yang dikumpulkan dengan cara wawancara, analisis dokumen, observasi, pemotretan gambar atau perekaman video. Umumnya data kualitatif pada akhirnya dituangkan dalam bentuk kata per-kata. Sekalipun data kualitatif tidak berbentuk angka namun bukan berarti tidak dapat digunakan pada analisis statistik.

## **2. Jenis Data Berdasarkan Sumbernya**

Jenis data berdasarkan sumbernya menurut Arikunto (2020) adalah subyek dimana data diperoleh, sebab jika sumber data tidak tepat akan dapat mengakibatkan data yang terkumpul tidak relevan. Sesuai dengan jenis data berdasarkan sumbernya dapat dibagi menjadi :

a. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2020) adalah data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok dan dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan mekanisme survey dengan menyebarkan kuisioner sesuai dengan sampel yang diperoleh dari populasi.

b. Data Skunder

Data Skunder menurut Sugiyono (2020) adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, data-data tersebut dapat berupa dokumentasi, referensi buku-buku, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan masalah atau variabel yang diteliti.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Metode atau teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2020) merupakan langkah strategis yang dapat digunakan dalam sebuah penelitian, sebab salah satu tujuan utama dari sebuah penelitian adalah pengumpulan data. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode antara lain :

##### **1. Metode Observasi**

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan pada sebuah penelitian dalam rangka mengamati perilaku dari objek yang diteliti (unsur manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden).

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini lebih diorientasikan melihat hubungan **pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.**

## 2. Penyebaran Angket/Kuesioner.

Penyebaran penyebaran angket atau kuisisioner menurut Nazir (2018) adalah metode pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Daftar pertanyaan tersebut dibuat cukup terperinci dan lengkap agar mudah dijawab oleh responden

Pertanyaan atau pernyataan kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert yang dimodifikasi sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Pemilihan skala seperti ini dimaksudkan untuk menghindari jawaban yang sifatnya ambigu. Skala likert juga digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi dari responden tentang fenomena sosial yang ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, selanjutnya fenomena disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala ini maka variabel akan diukur dan dijabarkan dari indikator variabel, yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak penyusunan instrument Ciri khas dari skala Likert bahwa semakin tinggi skor/nilai yang diberikan mempunyai indikasi bahwa responden

menunjukkan sikap semakin positif terhadap obyek yang diteliti. Skala Likert digunakan karena mempunyai banyak kemudahan dalam menyusun pertanyaan, disamping itu juga mempunyai reliabilitas tinggi dalam mengurutkan intensitas sikap tertentu.

### **3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)**

Studi kepustakaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah mempelajari sumber-sumber berupa tulisan-tulisan atau buku-buku serta kajian-kajian yang berhubungan dengan penelitain. Adapun metode yang digunakan yakni : Pengkajian sumber rujukan (Buku dan Referensi) dan Pengumpulan data berupa jurnal atau berita yang dianggap dapat mendukung kajian penelitian melalui jaringan internet.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2020) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti Pada penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah Seluruh Pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A, dimana dari hasil Observasi diketahui bahwa Jumlah Pegawai secara keseluruhan yakni 77 orang, terdiri dari Pejabat Struktural 14 Orang, Staf Sub Bagian Tata Usaha 7 Orang, Staf Seksi Bimbingan Napi/Anak Didik 10 Orang, Staf Seksi Kegiatan Kerja 2

Orang, Staf Seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib 5 Orang dan Staf Kesatuan Pengamanan Lapas 39 Orang.

## **2. Teknik Pengambilan Sampling**

Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel melalui metode Simple Random Sampling (Sugiyono 2020).

## **3. Penentuan Jumlah Sampel**

Penentuan jumlah sampel tentunya juga harus memperhatikan alat analisis yang digunakan, dimana dalam penelitian ini analisis data dilakukan melalui alat analisis SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), sehingga dengan melihat jumlah populasi sebanyak 77 Orang, maka mekanisme penentuan sampel yang dilakukan merujuk pada pernyataan dari Moh. Nazir (2018) bahwa apabila populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasar pada kondisi jumlah populasi dalam penelitian yakni 77 orang atau kurang dari 100 maka mekanisme yang digunakan adalah Model Sensus atau Sampel Populasi dengan menjadikan semua pegawai sebagai Responden.

## F. Definisi Operasional

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa variabel dalam penelitian ini di bagi kedalam 2 (dua) kelompok yakni Variabel Bebas atau Variabel Eksogen yakni Beban Kerja-(X1), dan Lingkungan Kerja-(X2) Sedangkan Variable Terikat atau Variabel Endogen adalah Kualitas Pelayanan-(Y)

### 1. *Variabel Bebas atau Variabel Independen*

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2020), dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai Variable *Independen* adalah :

#### a. Beban Kerja-(X1)

Beban kerja yakni sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Adapun indikator yang digunakan mengukur Beban Kerja merujuk pada pendapat dari Soetiono dan Koesomowidjojo (2017), yakni :

- 1) Kondisi Pekerjaan : dalam hal ini yang dimaksud dengan kondisi pekerjaan yaitu seberapa jauh tingkat kemampuan dari seorang karyawan dalam memahai pekerjaannya
- 2) Usaha atau Tenaga : Berkaitan kemampuan usaha yang dapat dilakukan pada suatu pekerjaan, atau dengan kata

lain juga dapat diistilahkan sebagai bentuk intuitif terhadap tenaga yang dilakukan terhadap beban kerja.

- 3) Volume Pekerjaan : Berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, sebab setiap karyawan memiliki perbedaan dalam hal menyelesaikan tugasnya.
  - 4) Penggunaan Waktu Kerja yang tepat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan tentu akan meminimalisir beban kerja karyawan.
  - 5) Target yang Harus Dicapai : Secara tidak langsung target kerja yang ditetapkan oleh karyawan akan berpengaruh terhadap beban kerja yang diterima oleh karyawan.
- b. Lingkungan Kerja -(X2)

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya

Indikator yang digunakan dalam mengukur Lingkungan Kerja merujuk pada pandangan dari Sedamaryanti, (2018), yakni :

- 1) Ukuran Ruang : Setiap karyawan memerlukan personal space dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 2) Keamanan : Perusahaan harus dapat memberi jaminan keamanan pada karyawannya saat bekerja di tempat kerjanya agar menciptakan lingkungan kerja kondusif.

- 3) *Job Desc* : Overload pekerjaan akan membuat karyawan burnout Kondisi mental yang tidak optimal akan membuat produktivitas maupun kualitas pekerjaan yang dihasilkan tidak maksimal.
- 4) *Komitmen Kerja Sama Tim* : Seluruh anggota tim harus sepakat dengan visi dan misi yang ditetapkan atau disepakati bersama. Jika tidak, maka akan terjadi ketimpangan dan menghambat tujuan bersama yang akan dicapai.
- 5) *Adanya Penghargaan* : Kewajiban karyawan adalah memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Namun, hal ini tidak berarti memberi apresiasi menjadi sesuatu yang tidak perlu dilakukan. Bentuk apresiasi yang diberikan pun tidak harus berupa materi.

## **2. Variable Terikat atau Variabel *Dependen***

Variabel dependen sering juga disebut sebagai variabel terikat, yang menurut Sugiyono (2020) merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel *Dependen* pada penelitian adalah Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan yakni pemerintah dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat,

Indikator untuk mengukur Kualitas Pelayanan merujuk pada pandangan dari Hardiansyah (2018), yakni :

- 6) Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu kemampuan yang dimiliki aparat dalam memberikan pelayanan, terdiri atas indikator
  - f) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan :
  - g) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - h) Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - i) Kedisiplinan pegawai dalam melayani
  - j) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 7) Kehandalan (*Reliability*) yaitu sebuah bentuk pemberian kepuasan dengan memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, terdiri atas indikator :
  - d) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
  - e) Adanya standar pelayanan yang jelas.
  - f) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
  - g) Keahlian petugas menggunakan alat bantu
- 8) Daya Tangkap (*Responsiveness*), merupakan sebuah bentuk pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. terdiri atas indikator :
  - e) Merespon setiap pelanggan.
  - f) Pelayanan publik dengan cepat dan tepat.
  - g) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - h) Respon keluhan pelanggan.
- 9) Jaminan (*Assurance*), adalah bentuk kemampuan yang harus dimiliki oleh SDM pada bagian pelayanan dan tentunya harus didukung dengan pengetahuan dalam rangka menumbuhkan

ketergantungan dari masyarakat. Komponen yang harus dimiliki tersebut antara lain :

- c) Jaminan Tepat waktu pelayanan.
- d) Jaminan Kepastian biaya pelayanan (Jika Ada)

10) Empati/Perhatian (*Empathy*), yaitu upaya yang dilakukan dalam memahami keinginan dari pelanggan. terdiri atas indikator :

- e) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
- f) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
- g) Tidak melakukan diskriminasi.
- h) Melayani serta menghargai setiap pelanggan.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Alat Analisis Data**

Kusioner yang digunakan dalam penelitian ini setelah diisi oleh responden selanjutnya akan dianalisis dengan dengan pendekatan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) melalui Software IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) Versi 25.

### **2. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis Statistik Deskriptif menurut Bambang Supomo (2019) digunakan untuk mendeskripsikan setiap variabel dalam penelitian tanpa menarik generalisasi atau kesimpulan. Adapun Data yang dijadikan acuan yakni hasil isian kusioner dari responden dan dituangkan dalam bentuk angka serta persentase

pada tabel tabulasi, adapun bentuk Tabulasi Data terhadap isian kusioner dari responden dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 3.1**  
**Tabulasi Data Isian Kusioner Interpretasi Skor Item**

| Skor Jawaban | Interpretasi Skor Item Variabel Kompetensi- (X1) |       |       |      |       |       |      |       |       |              |       |       |      |       |       | Rata-Rata Bobot |       |
|--------------|--|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|--------------|-------|-------|------|-------|-------|-----------------|-------|
|              | X1.1   |       |       | X1.2 |       |       | X1.3 |       |       | X1.4         |       |       | X1.5 |       |       | F               | %     |
|              | F  | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F            | Bobot | %     | F    | Bobot | %     |                 |       |
| 1            | 0  | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0            | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | -               | 0.0%  |
| 2            | 0  | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0            | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | -               | 0.0%  |
| 3            | 4  | 12    | 3.6%  | 2    | 6     | 1.7%  | 5    | 15    | 4.4%  | 2            | 6     | 1.8%  | 4    | 12    | 3.6%  | 3               | 3.0%  |
| 4            | 61   | 244   | 72.6% | 56   | 224   | 64.9% | 53   | 212   | 62.0% | 59           | 236   | 69.0% | 61   | 244   | 72.6% | 58              | 68.2% |
| 5            | 16   | 80    | 23.8% | 23   | 115   | 33.3% | 23   | 115   | 33.6% | 20           | 100   | 29.2% | 16   | 80    | 23.8% | 20              | 28.8% |
| Jumlah       | 81   | 336   | 100%  | 81   | 345   | 100%  | 81   | 342   | 100%  | 81           | 342   | 100%  | 81   | 336   | 100%  | 81              | 100%  |
| Rata-Rata    | 4.15   |       |       | 4.26 |       |       | 4.22 |       |       | 4.22         |       |       | 4.15 |       |       |                 |       |
| Rata-rata    | Interpretasi Skor Item Variabel Kompetensi- (X1) |       |       |      |       |       |      |       |       | Baik/Penting |       |       | 4.20 |       |       |                 |       |

Pengisian terhadap tabulasi data sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.1, dimana cara atau mekanisme pengisiannya dapat diuraikan sebagai berikut :

- Nilai F atau Frekuensi diisi sesuai jumlah tanggapan dari responden sesuai dengan nilai derajat kepentingan pada skala likert yang dipilih;
- Nilai Bobot diisi dengan memperkalikan antara Nilai F dengan Nilai Derajat Kepentingan.
- Nilai Persentase diperoleh dari hasil pembagian antara Nilai Bobot setiap Derajat Kepentingan dengan Total Nilai Bobot.
- Rata-Rata setiap indikator diperoleh dari hasil pembagian antara Total Nilai Bobot dengan Total Jumlah Responden.
- Rata-rata untuk mengukur Interpretasi variabel diperoleh dari hasil penjumlahan semua rata-rata indikator kemudian dibagi dengan jumlah indikator yang digunakan pada sebuah kegiatan penelitian.

Setelah rata-rata skor dihitung, maka untuk kategori atau klasifikasi kecenderungan dari Item Variabel Penelitian maka kriteria yang digunakan dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 3.2**  
**Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian**

| No | Nilai Skor  | Interprestasi                   |
|----|-------------|---------------------------------|
| 1  | 1,00 – 1,79 | Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah |
| 2  | 1,80 – 2,59 | Tidak Baik/Rendah               |
| 3  | 2,60 – 3,39 | Cukup/Sedang                    |
| 4  | 3,40 – 4,19 | Baik/Penting                    |
| 5  | 4,20 – 5,00 | Sangat Baik/Sangat Penting      |

Sumber: Modifikasi Dari Husein Umar (2019)

### 3. Uji Kualitas Data Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner, dimana dikatakan sah atau tidak jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini, bisa dilakukan melalui beberapa cara yaitu:

- 1) Membandingkan Nilai  $r_{Hitung}$  dengan Nilai  $r_{Tabel}$ 
  - a) Jika nilai  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$  atau nilai *Pearson Correlation* bernilai positif maka soal angket tersebut dinyatakan valid.
  - b) Jika nilai  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$  namun nilai *Pearson Correlation* bernilai negatif maka soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.
  - c) Jika nilai  $r_{Hitung} < r_{Tabel}$  dan nilai *Pearson Correlation* bernilai positif maka soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.

- 2) Membandingkan Nilai *Sig.(2-tailed)* dengan Sig ( $\alpha$ ) 0,05
  - a) Jika nilai *Sig.(2-tailed)* < Sig ( $\alpha$ ) 0,05 dan, maka item soal angket tersebut valid.
  - b) Jika nilai *Sig. (2-tailed)* > Sig ( $\alpha$ ) 0,05, maka item soal angket tersebut tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, sehingga dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil.

Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian ini menurut Sugiyono (2020) dapat diketahui dengan cara melihat :

- 1) Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) >  $r_{tabel}$  maka variabel tersebut dikatakan reliabel
- 2) Sebaliknya *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) <  $r_{tabel}$  maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Tingkat reliabilitas dengan metode *Cronbach Alpha* diukur berdasarkan skala yan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

| Alpha                   | Tingkat Reliabilitas |
|-------------------------|----------------------|
| 0,00 sampai dengan 0,20 | Kurang Reliabel      |
| 0,21 sampai dengan 0,40 | Agak Reliabel        |
| 0,41 sampai dengan 0,60 | Cukup Reliabel       |
| 0,61 sampai dengan 0,80 | Reliabel             |
| 0,81 sampai dengan 1,00 | Sangat Reliabel      |

Sumber : Sugiyono (2020)

#### 4. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Imam Ghozali (2019) menguraikan bahwa Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa untuk memperoleh nilai Uji t dan Uji f yang baik, maka nilai residual semestinya diasumsikan mengikuti distribusi normal, sebab jika asumsi ini dilanggar maka akan berakibat pada uji statistik menjadi tidak valid.

Pengujian untuk uji normalitas data salah satunya dapat dilakukan melalui analisis *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS, dengan dasar pengambilan keputusan menurut Singgih Santoso (2018) yakni dengan membandingkan Nilai Probabilitas (Asymptotic Significance) dengan nilai Signifikansi 0,05, adapun dasar pengambilan keputusan tersebut yakni:

- a. Jika  $\text{Asymp.Sig.}(2\text{-tailed}) > 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi normal.
- b. Jika  $\text{Asymp.Sig.}(2\text{-tailed}) < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian tidak terdistribusi normal

#### 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) atau *Uji R Square* menurut Sugiyono (2020) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan Variabel Dependen (Y) yang disebabkan oleh Variabel Independen (X). Jika Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) semakin besar,

maka prosentase terhadap perubahan Variabel Dependen (Y) yang disebabkan oleh Variabel Independen (X) juga dapat dikatakan semakin tinggi. Demikian pula jika Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) semakin kecil, maka prosentase perubahan akan menunjukkan pengaruh juga akan semakin kecil.

Uji *R Square* ( $R^2$ ) atau Uji Determinan menurut Imam Ghozali (2018) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model atau variabel Independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu, jika diperoleh hasil pengukuran yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Adapun tingkat Korelasi atau Determinan dapat diukur dengan menggunakan skala berikut :

1. Jika Hasil Uji Determinan  $< 0$  maka dapat dinyatakan tidak terdapat Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen
2. Jika Hasil Uji Determinan 0 s.d 0,49 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap lemah
3. Jika Uji Determinan 0,50 maka dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dapat dianggap Moderat
4. Jika Uji Determinan 0,51 s.d 0,99 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Kuat

5. Jika Uji Determinan  $> 1$  maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Sempurna

## 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel Independen terhadap variabel Dependen. Selain itu juga analisis ini digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

Adapun persamaan untuk melakukan Analisis Regresi Linear Berganda yakni :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Di mana:

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Y                           | = Kualitas Pelayanan                    |
| X1                          | = Lingkungan Kerja                      |
| X2                          | = Beban Kerja Pegawai                   |
| $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ | = Koefisien Regresi Variabel Independen |
| a                           | = Konstanta                             |

Dasar pernyataan terhadap hasil analisis regresi linear berganda berdasarkan persamaan yang digunakan yakni :

- a. Terhadap Nilai Konstanta yang diperoleh menunjukkan Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, sehingga jika nilai koefisien regresi untuk Lingkungan Kerja dan Beban Kerja memiliki nilai 0, maka dapat dinyatakan bahwa nilai untuk Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare sebesar Nilai Konstanta diperoleh.

- b. Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja dan Beban Kerja, mempunyai arah regresi positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare yang ditunjukkan pada nilai  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ ,  $\beta_3$ , yang berarti bahwa apabila Lingkungan Kerja dan Beban Kerja mengalami peningkatan 1 Poin maka Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare dinyatakan meningkat sebesar persentase dari nilai yang dapat dilihat pada nilai  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ ,  $\beta_3$ , dengan asumsi variabel independen yang lain konstan

## 7. Uji Hipotesis

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi.

### a. Uji T (Uji Parsial)

Uji t atau *One Sample Test* bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh antara variable yang dihipotesiskan, menurut Sugiyono (2020) terhadap pengujian ini dasar pengambilan keputusannya dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yakni :

- 1) Berdasarkan Nilai Signifikansi (0,05)
  - a) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $>$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya antara Variabel Independen tidak

memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen.

- b) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $<$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya antara Variabel Independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen

2) Memperbandingkan Nilai  $t_{Hitung}$  dengan Nilai  $t_{Tabel}$

- a) Jika diperoleh Nilai  $t_{Hitung}$  sesuai hasil analisis  $<$  Nilai  $t_{Tabel}$ , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa tidak terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.
- b) Jika diperoleh Nilai  $t_{Hitung}$  sesuai hasil analisis  $>$  Nilai  $t_{Tabel}$ , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.

**b. Uji F atau Uji Simultan**

Uji F adalah bentuk pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Variabel Independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) secara bersama-sama terhadap Variabel Dependen ( $Y$ ). Adapun dasar pengambilan keputusan untuk Uji F atau Uji Simultan ini adalah :

- 1) Berdasarkan nilai Signifikansi
  - a) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $>$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , pada Hasil Uji F atau Uji Simultan maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya

bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja dan Beban Kerja tidak memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare

- b) Jika diperoleh Nilai Signifikansi pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $<$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja dan Beban Kerja memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare

2) Membandingkan nilai  $F_{Hitung}$  dengan nilai  $F_{Tabel}$

- a) Jika diperoleh Nilai  $F_{Hitung} < F_{Tabel}$  pada Hasil Uji F atau Uji Simultan, maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja dan Beban Kerja tidak memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare
- b) Jika diperoleh Nilai  $F_{Hitung}$  pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $< F_{Tabel}$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja dan Beban Kerja memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Singkat Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS)**

##### **1. Sejarah Pemasyarakatan di Indonesia**

###### **a. Periode Pemasyarakatan I (1963-1966)**

Periode ini ditandai dengan adanya konsep baru yang diajukan oleh Dr. Saharjo, SH berupa konsep hukum nasional yang digambarkan dengan sebuah pohon beringin yang melambangkan pengayoman dan pemikiran baru bahwa tujuan pidana penjara adalah pemasyarakatan. Pada konferensi Dinas Direktoral Pemasyarakatan di Lembang Bandung tahun 1964, terjadi perubahan istilah pemasyarakatan dimana jika sebelumnya diartikan sebagai anggota masyarakat yang berguna menjadi pengembalian integritas hidup-kehidupan-penghidupan.

###### **b. Periode Pemasyarakatan II (1966-1975)**

Ditandai dengan adanya perubahan nama Pemasyarakatan menjadi Bina Tuna Warga

Periode ini ditandai dengan pendirian kantor-kantor BISPA (Bimbingan Pemasyarakatan dan Pengentasan Anak), dan sampai pada Tahun 1969 direncanakan untuk membangun Bimbingan Pemasyarakatan dan Pengentasan Anak (BISMA) sebanyak 20 buah.

Periode ini telah menampakkan adanya *trial and error* dibidang pemasyarakatan, suatu gejala yang lazim terjadi pada permulaan beralihnya situasi lama ke situasi baru..

c. Periode Pemasyarakatan III ( 1975-sekarang )

Periode ini dimulai dengan adanya Lokakarya Evaluasi Sistem Pemasyarakatan yang membahas tentang sarana peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan sebagai landasan struktural yang dijadikan dasar operasional pemasyarakatan, sarana personalia, sarana keuangan dan sarana fisik. Pada struktur organisasi terjadi pengembalian nama bina tuna warga kepada namanya semula yaitu pemasyarakatan.

2. **Sekilas Tentang Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS ) Kelas II.A Parepare.**

Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Klas II.A Parepare merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan, Lokasi awal dari Lapas Kelas II.A Parepare pada awalnya berlokasi di Jalan Ganggawa, kemudian pada Tahun 2004 dipindahkan ke Jalan Lingkar Tassiso Kelurahan Galung Maloang Kec. Bacukiki Parepare, dengan Luas Lahan Kurang Lebih 21.350 M<sup>2</sup>, dimana diatasnya dibangun Gedung seluas 9.600 M<sup>2</sup>, yang memiliki kapasitas jumlah hunian bagi Warga Binaan Pemasyarakatan yakni sebanyak 360 Orang.



**Gambar 4.1**  
**Tampak Bangunan Lembaga Pemasyarakatan Parepare**

Jumlah Pegawai yang saat ini mendukung pelaksanaan operasional pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare yakni sebanyak 77 Orang dengan pembagian sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Kondisi Pegawai LAPAS Kelas II. A Parepare**

| No           | Jabatan  | Jumlah          |
|--------------|--|-----------------|
| 1            | Pejabat Struktural                               | 14 Orang        |
| 2            | Staf Sub Bagian Tata Usaha                       | 7 Orang         |
| 3            | Staf Seksi Bimbingan Napi/Anak Didik             | 10 Orang        |
| 4            | Staf Seksi Kegiatan Kerja                        | 2 Orang         |
| 5            | Staf Seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib | 5 Orang         |
| 6            | Staf Kesatuan Pengamanan Lapas                   | 39 Orang        |
| <b>Total</b> |  | <b>77 Orang</b> |

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Tahun 2023

## **B. Visi, Misi dan Tata Nilai Kementerian Hukum dan HAM.**

### **1. Visi Kementerian Hukum dan HAM.**

*"Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum"*

## 2. Misi Kementerian Hukum dan HAM

- a. Mewujudkan aturan Perundang-Undangan yang berkualitas;
- b. Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas;
- c. Mewujudkan penegakan hukum yang berkualitas;
- d. Mewujudkan penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan HAM;
- e. Mewujudkan layanan manajemen administrasi Kementerian Hukum dan HAM; serta
- f. Mewujudkan aparatur Kementerian Hukum dan HAM yang profesional dan berintegritas.

## 3. Tata Nilai Kementerian Hukum dan HAM

Kementerian Hukum dan HAM menjunjung tinggi tata nilai kami "P-A-S-T-I"



**Gambar 4.2**  
**Logo Tata Nilai Kementerian Hukum dan HAM**

### a. Profesional :

Aparatur Kementerian Hukum dan HAM adalah aparat yang bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi melalui penguasaan bidang tugasnya, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi;

b. Akuntabel :

Setiap kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku;

c. Sinergi :

Komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menemukan dan melaksanakan solusi terbaik, bermanfaat, dan berkualitas;

d. Transparan :

Kementerian Hukum dan HAM menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai;

e. Inovatif :

Kementerian Hukum dan HAM mendukung kreatifitas dan mengembangkan inisiatif untuk selalu melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.

## **C. Kedudukan Tugas dan Fungsi**

### **1. Tugas Pokok**

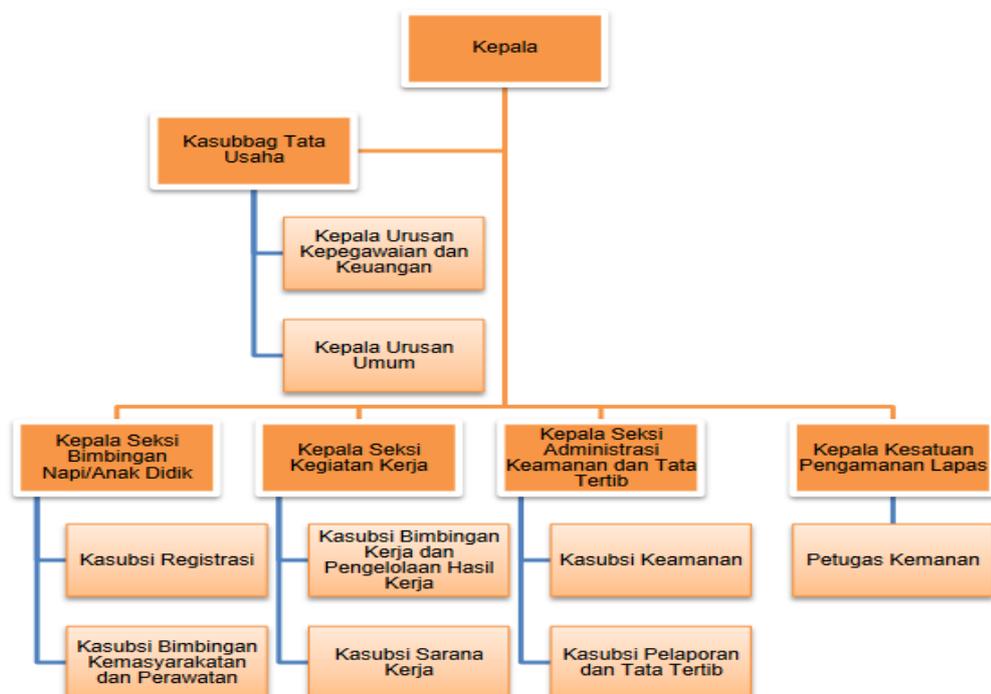
Lembaga Pemasyarakatan mempunyai tugas melaksanakan pemasyarakatan Narapidana/anak didik

## 2. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Lembaga Pemasyarakatan menyelenggarakan fungsi:

- a. Melakukan Pembinaan Narapidana/Anak Didik;\
- b. Memberikan bimbingan, mempersiapkan sarana dan mengelola hasil kerja;
- c. Melakukan bimbingan sosial / kerohanian narapidana / anak didik;
- d. Melakukan pemeliharaan keamanan dan tata tertib Lembaga Pemasyarakatan; dan
- e. Melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga.

### D. Struktur Organisasi dan Lingkup Tugas



**Gambar 4.3**  
**Struktur Organisasi**

Uraian Tugas dan Fungsi pada bagian-bagian dalam Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 4.2**  
**Uraian Tugas dan Fungsi pada LAPAS Kelas II. A Parepare**

| Sub Bagian  | Uraian Tugas dan Fungsi   |
|---|---|
| <b>Sub Bagian<br/>Tata Usaha</b>                          | <p><b>Tugas</b><br/>Melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga LAPAS</p>  |
|   | <p><b>Fungsi</b><br/>a. Melakukan urusan kepegawaian dan keuangan;<br/>b. Melakukan urusan surat-menyurat, perlengkapan dan rumah tangga;</p>   |
|   | <p>Sub Bagian Tata Usaha Terdiri dari :</p> <p>a. Urusan Kepegawaian dan Keuangan;<br/><b>Tugas</b> Melakukan urusan Kepegawaian dan Keuangan;</p> <p>b. Urusan Umum;<br/><b>Tugas</b> Melakukan urusan persuratan, perlengkapan dan rumah tangga</p>   |
| <b>Seksi<br/>Bimbingan<br/>Narapidana/<br/>Anak Didik</b> | <p><b>Tugas</b><br/>Memberikan Bimbingan Pemasyarakatan Narapidana/ Anak Didik</p>  |
|   | <p><b>Fungsi</b><br/>a. Melakukan registrasi dan membuat statistik serta dokumentasi sidik jari narapidana/anak didik;<br/>b. Memberikan bimbingan pemasyarakatan, mengurus kesehatan dan memberikan perawatan bagi narapidana/anak didik;</p>  |
|   | <p>Seksi Bimbingan Narapidana/Anak Didik Terdiri dari :</p> <p>a. Sub Seksi Registrasi;<br/><b>Tugas</b> Melakukan Pencatatan dan Membuat Statistik serta Dokumentasi Sidik Jari Narapidana/Anak Didik;</p> <p>b. Sub Seksi Bimbingan Kemasyarakatan dan Perawatan;<br/><b>Tugas</b> : Memberikan Bimbingan Dan Penyuluhan Rohani serta Memberikan Latihan Olah Raga,</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | Peningkatan Pengetahuan Asimi lasi, Cuti Penglepasan dan Kesejahteraan Narapidana/Anak Didik serta Mengurus Kesehatan Dan Memberikan Perawatan Bagi Narapidana/Anak Didik   |
| <b>Seksi Kegiatan Kerja</b>                        | <b>Tugas</b><br>Memberikan Bimbingan Kerja, Mempersiapkan Sarana Kerja dan Mengolah Hasil Kerja   |
|  | <b>Fungsi</b><br>a. Memberikan bimbingan latihan kerja bagi narapidana / anak didik dan mengelola hasil kerja;<br>b. Mempersiapkan fasilitas sarana kerja;  |
|  | Seksi Kegiatan Kerja Terdiri dari :<br>a. Sub Seksi Bimbingan Kerja dan Pengelolaan Hasil Kerja;<br><b>Tugas</b> Melakukan Pencatatan dan Membuat Statistik serta Dokumentasi Sidik Jari Narapidana/Anak Didik;<br>b. Sub Seksi Bimbingan Kemasyarakatan dan Perawatan;;<br><b>Tugas</b> : Memberikan Bimbingan Dan Penyuluhan Rohani serta Memberikan Latihan Olah Raga, Peningkatan Pengetahuan Asimi lasi, Cuti Penglepasan dan Kesejahteraan Narapidana/Anak Didik serta Mengurus Kesehatan Dan Memberikan Perawatan Bagi Narapidana/Anak Didik |
| <b>Seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib</b> | <b>Tugas</b><br>Mengatur jadwal tugas, penggunaan perlengkapan dan pembagian tugas pengamanan, menerima laporan harian dan berita acara dari satuan pengamanan yang bertugas serta menyusun laporan berkala di bidang keamanan dan menegakkan tata tertib   |
|  | <b>Fungsi</b><br>a. Mengatur jadwal tugas, penggunaan perlengkapan dan pembagian tugas pengamanan;<br>b. Menerima laporan harian dan berita acara dari satuan pengamanan yang bertugas serta menyusun laporan berkala di bidang keamanan dan menegakkan tata tertib;  |
|  | Seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib Terdiri dari :  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>a. Sub Seksi Keamanan;<br/><b>Tugas</b> mengatur jadwal tugas, penggunaan perlengkapan dan pembagian tugas pengamanan;</p> <p>b. Sub Seksi Pelaporan dan Tata Tertib;<br/><b>Tugas</b> : Menerima laporan harian dan berita acara dari satuan pengamanan yang bertugas serta menyusun laporan berkala di bidang keamanan dan menegakkan tata tertib;</p>   |
| <p style="text-align: center;"><b>Kesatuan Pengamanan LAPAS</b></p> | <p><b>Tugas</b><br/>Memiliki tugas menjaga keamanan dan ketertiban LAPAS</p>  |
|   | <p><b>Fungsi</b></p> <p>a. Melakukan penjagaan dan pengawasan terhadap narapidana / anak didik;</p> <p>b. Melakukan pemeliharaan dan tata tertib;</p> <p>c. Melakukan pengawalan penerimaan, penempatan dan pengeluaran narapidana / anak didik;</p> <p>d. Melakukan pemeriksaan terhadap pelanggaran keamanan;</p> <p>e. Membuat laporan harian dan berita acara pelaksanaan pengamanan;</p> <p>Peran dalam menjalankan Tugas dan Fungsi Kesatuan Pengamanan LAPAS yaitu:</p> <p>a. Kesatuan Pengamanan LAPAS dipimpin oleh seorang Kepala dan Membawahi Petugas Pengamanan LAPAS;</p> <p>b. Kepala Kesatuan Pengamanan LAPAS berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala LAPAS.</p> |

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian.**

##### **1. Jumlah Responden**

Mengukur tingkat pengaruh dari pemberian Lingkungan Kerja dan Beban Kerja kaitannya dengan Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 77 orang dengan pendekatan model sampel populasi atau sensus. Penggunaan Model Sampel Populasi ini sejalan dengan penjelasan dari Moh. Nazir (2018) bahwa apabila populasi jumlahnya kurang dari 100, maka lebih baik semua populasi diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi atau dengan kata lain menggunakan model sensus.

Hasil analisis terhadap Kuesioner yang telah diterima dari responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan atau 77 Dokumen Kuesioner telah diisi secara baik dan benaroleh seluruh karyawan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare, sehingga selanjutnya hasil isian kuisisioner tersebut dapat dijadikan sebagai alat analisis dengan menggunakan berbagai pendekatan alat uji sesuai prinsip-prinsip dalam aplikasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu Aplikasi SPSS atau *Statistikal Package for the Social Sciens*

## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden dalam penelitian ini sesuai dengan isian kuisisioner dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 5.1**  
**Karakteristik Responden**

| Karakteristik Responden |                       | Frequency | Percent       |
|-------------------------|-----------------------|-----------|---------------|
| Jenis Kelamin           | Laki-Laki             | 54        | 70.1          |
|                         | Perempuan             | 23        | 29.9          |
| Umur                    | 26-30 Tahun           | 25        | 32.5          |
|                         | 31-35 Tahun           | 10        | 13.0          |
|                         | 36-40 Tahun           | 15        | 19.5          |
|                         | 41-45 Tahun           | 18        | 23.4          |
|                         | 46-50 Tahun           | 9         | 11.7          |
| Jenjang Pendidikan      | S1                    | 38        | 49.4          |
|                         | S2                    | 8         | 10.4          |
|                         | SMA/SMK               | 31        | 40.3          |
| Lama Bekerja            | 1 – 3 Tahun           | 10        | 13.0          |
|                         | 3,1 – 5 Tahun         | 13        | 16.9          |
|                         | 5,1 – 7 Tahun         | 21        | 27.3          |
|                         | 7,1 – 10 Tahun        | 33        | 42.9          |
|                         | <b>Total Karyawan</b> | <b>77</b> | <b>100,00</b> |

*Data diolah dengan menggunakan SPSS 2.5*

Pengelolaan sebuah Lembaga Pemasyarakatan tentunya berbeda dengan pengelolaan pada instansi pemerintah secara umum, sebab pada suatu Lembaga Pemasyarakatan fokus pengelolaaanya yakni melakukan pembinaan pada Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP). Mengingat bahwa pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II,A Parepare, dimana didalamnya terdapat 3 (Tiga) bagian Pembinaan yakni WBP Umum, Anak dan Perempuan, maka kondisi ini juga sangat berpengaruh terhadap struktur pegawai yang dilibatkan. Olehnya itu sesuai hasil analisis

pada Tabel 5.1 yang menunjukkan bahwa Jenis Kelamin Pegawai didominasi oleh Laki-Laki yakni sebanyak 70.1% atau berjumlah 54 orang, hal ini didasari bahwa Warga Binaan pada Lembaga Pemasyarakatan Parepare 75% dihuni oleh WBP berjenis kelamin Laki-Laki.

Mencermati struktur umur pegawai pada instansi ini, dapat dilihat bahwa rentang terbanyak antara 31 hingga 50 Tahun, dimana rata-rata dari mereka telah mengabdikan pada Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Kelas II.A Parepare berkisar 5 Tahun ke atas, sementara mereka dengan rentang usia 26 hingga 30 Tahun merupakan pegawai yang baru direkrut dan masa kerja mereka masih berkisar 1 hingga 3 Tahun.

Tingkat pendidikan yang ada pada LAPAS Kelas II.A Parepare sebagaimana dituangkan pada Tabel 5.1 dimana dari 77 orang Pegawai masih terdapat jenjang pendidikan SMA atau sederajat, hal ini merujuk pada sistem perekrutan yang dilakukan oleh Kementerian Hukum dan HAM yang memperbolehkan penerimaan Sipir dengan tingkat pendidikan setara SMA, namun dalam hal peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) maka dalam rentang masa kerja telah mencapai 2 (Dua) Tahun Keatas, maka kebijakan dari Kementerian Hukum dan HAM mewajibkan untuk meningkatkan status pendidikan kejenjang lebih tinggi setidaknya setara Diploma.

## B. Analisis Hasil Penelitian

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan salah satu langkah untuk dapat melihat gambaran tentang deskripsi dari masing-masing indikator melalui hasil input data instrumen pada setiap variabel.

Interpretasi nilai rata-rata dari setiap variabel sesuai dengan indikator pembentuknya dapat diuraikan sebagai berikut :

#### a. Skor Item Variabel Beban Kerja

Hasil analisis isian kusioner responden terhadap indikator yang dijadikan sebagai pertanyaan pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel berikut :

**Tabel 5.2**  
**Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Beban Kerja-(X1)**

| Skor Jawaban | Interpretasi Skor Item Variabel Beban Kerja- (X1) |       |       |      |       |       |      |       |       |              |       |       |      |       |       | Rata-Rata Bobot |       |
|--------------|---|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|--------------|-------|-------|------|-------|-------|-----------------|-------|
|              | X1.1  |       |       | X1.2 |       |       | X1.3 |       |       | X1.4         |       |       | X1.5 |       |       |                 |       |
|              | F   | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F            | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F               | %     |
| 1            | 0   | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0            | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | -               | 0.0%  |
| 2            | 2   | 4     | 1.3%  | 0    | -     | 0.0%  | 3    | 6     | 2.0%  | 0            | -     | 0.0%  | 1    | 2     | 0.7%  | 1               | 0.8%  |
| 3            | 11  | 33    | 10.8% | 13   | 39    | 12.5% | 14   | 42    | 13.9% | 12           | 36    | 11.5% | 13   | 39    | 12.8% | 13              | 12.3% |
| 4            | 51  | 204   | 66.7% | 47   | 188   | 60.3% | 46   | 184   | 60.9% | 49           | 196   | 62.8% | 51   | 204   | 66.9% | 49              | 63.5% |
| 5            | 13  | 65    | 21.2% | 17   | 85    | 27.2% | 14   | 70    | 23.2% | 16           | 80    | 25.6% | 12   | 60    | 19.7% | 14              | 23.4% |
| Jumlah       | 77  | 306   | 100%  | 77   | 312   | 100%  | 77   | 302   | 100%  | 77           | 312   | 100%  | 77   | 305   | 100%  | 77              | 100%  |
| Rata-Rata    | 3.97  |       |       | 4.05 |       |       | 3.92 |       |       | 4.05         |       |       | 3.96 |       |       |                 |       |
| Rata-rata    | Interpretasi Skor Item Variabel Beban Kerja- (X1) |       |       |      |       |       |      |       |       | Baik/Penting |       |       | 3.99 |       |       |                 |       |

*Data diolah dengan menggunakan SPSS 25*

Analisis yang dilakukan terhadap skor item tiap indikator pada Variabel Beban Kerja menunjukkan bahwa dari kelima indikator yang digunakan persentase dari responden yang menyatakan "Puas" yakni sebanyak 86,9% terhadap Kondisi Beban Kerja pada Lembaga Pemasarakatan Kelas

II.A Parepare. Hal ini dapat diartikan bahwa masih terdapat sekitar 13,1% atau jika dirata-ratakan setiap indikator terdapat 14 orang yang masih merasa Kurang Puas terhadap masalah Beban Kerja pada Instansi ini.

Responden sesuai dengan isian yang disajikan pada Kuesioner menunjukkan bahwa hampir semua indikator terdapat range antara 11-14 orang menyatakan tidak puas, apakah itu berkaitan dengan permasalahan Kondisi Pekerjaan dimana Risiko yang dihadapi cukup besar, kemudian Tenaga yang harus betul-betul disiapkan, kemudian Fokus terhadap Waktu Kerja, dimana pegawai dituntut untuk tidak berada diluar area kantor pada saat bekerja, dan Target pencapaian yang harus dipenuhi. Sementara sorotan terbanyak diberikan oleh responden mengenai Volume Pekerjaan dimana tanggung jawab terhadap warga binaan tidak berimbang dengan jumlah pegawai sehingga menjadikan volume pekerjaan menjadi semakin besar.

Secara umum dari jumlah sorotan pada variabel ini jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan dari keseluruhan pegawai, maka hasil analisis Skor Item dari tiap Indikator diperoleh nilai rata-rata secara keseluruhan yakni 3.99. Hasil ini menunjukkan bahwa derajat tingkat kepentingan dari semua indikator berada pada kategori "Baik atau Penting". Sehingga

dapat diartikan bahwa setiap pertanyaan dapat memberikan keterwakilan terhadap maksud dari Kondisi Beban Kerja yang dirasakan oleh pegawai..

b. Skor Item Variabel Lingkungan Kerja-(X2)

Analisis isian kusioner responden terhadap indikator yang dijadikan sebagai pertanyaan pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel berikut :

**Tabel 5.3**  
**Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Lingkungan Kerja-(X2)**

| Skor Jawaban  | Interpretasi Skor Item Variabel Lingkungan Kerja-(X2) |       |       |      |       |       |              |       |       |      |       |       |      |       |       | Rata-Rata Bobot |       |
|---|---|-------|-------|------|-------|-------|--------------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|-----------------|-------|
|   | X2.1  |       |       | X2.2 |       |       | X2.3         |       |       | X2.4 |       |       | X2.5 |       |       | F               | %     |
|   | F   | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F            | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F    | Bobot | %     |                 |       |
| 1   | 0   | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0            | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | -               | 0.0%  |
| 2   | 0   | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 1            | 2     | 0.6%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0               | 0.1%  |
| 3   | 6   | 18    | 5.6%  | 5    | 15    | 4.6%  | 2            | 6     | 1.9%  | 8    | 24    | 7.5%  | 8    | 24    | 7.6%  | 6               | 5.4%  |
| 4   | 54  | 216   | 67.7% | 52   | 208   | 64.4% | 55           | 220   | 68.1% | 47   | 188   | 58.4% | 53   | 212   | 67.1% | 52              | 65.1% |
| 5   | 17  | 85    | 26.6% | 20   | 100   | 31.0% | 19           | 95    | 29.4% | 22   | 110   | 34.2% | 16   | 80    | 25.3% | 19              | 29.3% |
| Jumlah  | 77  | 319   | 100%  | 77   | 323   | 100%  | 77           | 323   | 100%  | 77   | 322   | 100%  | 77   | 316   | 100%  | 77              | 100%  |
| Rata-Rata   | 4.14  |       |       | 4.19 |       |       | 4.19         |       |       | 4.18 |       |       | 4.10 |       |       |                 |       |
| Rata-rata Interpretasi Skor Item Variabel Lingkungan Kerja-(X2) |   |       |       |      |       |       | Baik/Penting |       |       | 4.16 |       |       |      |       |       |                 |       |

Data diolah dengan menggunakan SPSS 25

Interpretasi terhadap hasil isian kusioner pada setiap indikator memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan dari Pegawai pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare terhadap Kondisi Lingkungan Kerja dianggap cukup tinggi dengan persentase sebesar 94.4%, hal ini dapat dimaknai bahwa dari 77 orang karyawan hanya terdapat 6 orang yang menyatakan Kurang Puas atau jika dipersentasekan berkisar 5,5%. Tentunya hal ini memberikan gambaran bahwa sebahagian besar Pegawai sangat mengharapkan kondisi lingkungan kerja yang dapat mendukung pelaksanaan

pekerjaan mereka. Sebab sangat disadari bahwa berhadapan dengan Warga Binaan diperlukan dukungan lingkungan kerja memadai, agar mereka merasa aman dan nyaman saat bekerja.

Berdasarkan hasil analisis untuk rata-rata tingkat Interpretasi Skor Item dari variabel pada masing-masing indikator berada pada range antara 4.10 hingga 4.19, terhadap pencapaian tersebut maka rata-rata Interpretasi Skor Item Variabel menunjukkan nilai 4.16, olehnya itu sesuai dengan dasar pengambilan keputusan untuk derajat tingkat kepentingan berada pada kategori “Baik/Penting” artinya bahwa Lingkungan Kerja pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A memiliki peranan Penting dalam mendukung kenyamanan Pegawai ketika bekerja.

c. Skor Item Variabel Kualitas Pelayanan-(Y)

Interpretasi pernyataan responden terhadap kuisiner yang diberikan, dapat diuraikan pada Tabel berikut :

**Tabel 5.4**  
**Interpretasi Hasil Pengisian Kuisiner Responden Variabel Kualitas Pelayanan-(Y)**

| Skor Jawaban  | Interprestasi Skor Item Variabel Kualitas Pelayanan- (Y) |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       |      |       |       | Rata-Rata Bobot |       |
|---|--|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|-----------------|-------|
|   | Y1   |       |       | Y2   |       |       | Y3   |       |       | Y4   |       |       | Y5   |       |       |                 |       |
|   | F  | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F    | Bobot | %     | F               | %     |
| 1   | 0  | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | -               | 0.0%  |
| 2   | 0  | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | 0    | -     | 0.0%  | -               | 0.0%  |
| 3   | 15   | 45    | 14.4% | 12   | 36    | 11.4% | 23   | 69    | 22.8% | 12   | 36    | 11.3% | 16   | 48    | 15.5% | 16              | 15.1% |
| 4   | 43   | 172   | 55.1% | 44   | 176   | 55.5% | 36   | 144   | 47.5% | 43   | 172   | 54.1% | 43   | 172   | 55.5% | 42              | 53.5% |
| 5   | 19   | 95    | 30.4% | 21   | 105   | 33.1% | 18   | 90    | 29.7% | 22   | 110   | 34.6% | 18   | 90    | 29.0% | 20              | 31.4% |
| Jumlah  | 77   | 312   | 100%  | 77   | 317   | 100%  | 77   | 303   | 100%  | 77   | 318   | 100%  | 77   | 310   | 100%  | 77              | 100%  |
| Rata-Rata   | 4.05   |       |       | 4.12 |       |       | 3.94 |       |       | 4.13 |       |       | 4.03 |       |       |                 |       |
| Rata-rata Interpretasi Skor Item Variabel Kualitas Pelayanan- (Y) | Baik/Penting   |       |       |      |       |       |      |       |       | 4.05 |       |       |      |       |       |                 |       |

Data diolah dengan menggunakan SPSS 25

Persepsi dari setiap orang responden sebagaimana dituangkan pada Tabel 5.4 menunjukkan bahwa indikator pembentuk dari variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan penilaian bahwa masih terdapat 16 Orang atau 15,1% menunjukkan bahwa masih terdapat elemen dalam mengukur kualitas pelayanan yang masih perlu dilakukan pembenahan.

Interpretasi Skor Item yang ditunjukkan pada variabel Kualitas Pelayanan memberikan gambaran bahwa Derajat Kepentingan dari masing-masing indikator berada pada range antara 3.94 dan 4.13 yang artinya setiap indikator menurut responden memiliki tingkat kepentingan berada pada skala “Baik/Penting” atau dengan kata lain semua pertanyaan dinilai ‘Penting’ dalam menggambarkan Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Kelas II.A Kota Parepare

## **2. Uji Kualitas Data**

### **a. Uji Validitas**

Titik tolak yang dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam menentukan valid atau tidaknya hasil pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh responden untuk menentukan apakah hasil pengisian tersebut dapat dijadikan acuan sebagai alat ukur pada sebuah penelitian dapat dinilai melalui dua cara yakni :

- 3) Membandingkan Nilai  $r_{Hitung}$  dengan Nilai  $r_{Tabel}$
- d) Jika nilai  $r_{Hitung}$  (*Pearson Corelation*)  $> r_{Tabel}$ , maka item pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan valid.
- e) Jika nilai  $r_{Hitung}$  (*Pearson Corelation*)  $< r_{Tabel}$ , maka item pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan tidak valid.
- 4) Membandingkan nilai Sig (2-Tailed) hasil analisis dengan Nilai Sig ( $\alpha$ ) = 0,05
- a) Jika nilai Sig (2-Tailed)  $>$  Nilai Sig ( $\alpha$ ) = 0,05 maka item pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan valid.
- b) Jika nilai Sig (2-Tailed)  $<$  Nilai Sig ( $\alpha$ ) = 0,05 maka item pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan tidak valid.

Merujuk pada salah satu dasar pengambilan keputusan untuk mengukur tingkat validitas suatu penelitian yakni dengan memperbandingkan antara nilai  $r_{Tabel}$ , maka langkah yang harus dilakukan lebih awal adalah menentukan nilai Derajat Kebebasan (DK) atau *Degree of Freedom* (DF) sebagai acuan untuk menentukan nilai  $r_{Tabel}$  pada Tabel Distribusi Nilai r, adapun persamaan yang dapat digunakan adalah :

$$df = (N-2) / \alpha = 0,05$$

$$df = (N-2) / \alpha = 0,05 \text{ atau } df = (77-2) / \alpha = 0,05$$

$$\mathbf{df = 75 / \alpha = 0,05}$$

Berdasar pada hasil perhitungan tersebut maka dapat dikatakan bahwa nilai  $r_{Tabel}$  dari penelitian ini berada pada angka **97** untuk nilai *Degree of Freedom* (DF), sementara untuk nilai signifikansi yang telah ditentukan yakni 0,05 dilihat pada tingkat signifikansi untuk uji dua arah sesuai dengan sifat

dari penelitian ini. Sehingga dari hasil pertemuan dari kedua titik tersebut maka nilai  $r_{Tabel}$  yang diperoleh adalah **0.2242**

Nilai  $r_{Tabel}$  tersebut nantinya akan dijadikan acuan untuk diperbandingkan dengan nilai  $r_{Hitung}$  nilai *Pearson Correlation* dan nilai Sig. (2-Tailed) masing-masing indikator setiap variabel berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) yakni.

Hasil Uji Validitas untuk setiap Indikator pada masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 5.5**  
**Uji Validitas Kuisisioner Penelitian**

| Variabel Penelitian | Indikator | Sig. (2-Tailed) | Sig $\alpha = 0,05$ | Pearson Corelation | r Tabel | Interpre stasi |
|---------------------|-----------|-----------------|---------------------|--------------------|---------|----------------|
| Beban Kerja         | X1.1      | .000            | 0.05                | .817**             | 0.2242  | Valid          |
|                     | X1.2      | .000            |                     | .799**             |         | Valid          |
|                     | X1.3      | .000            |                     | .762**             |         | Valid          |
|                     | X1.4      | .000            |                     | .801**             |         | Valid          |
|                     | X1.5      | .000            |                     | .800**             |         | Valid          |
| Lingkungan Kerja    | X2.1      | .000            |                     | .834**             |         | Valid          |
|                     | X2.2      | .000            |                     | .808**             |         | Valid          |
|                     | X2.3      | .000            |                     | .720**             |         | Valid          |
|                     | X2.4      | .000            |                     | .840**             |         | Valid          |
| Kualitas Layanan    | X2.5      | .000            |                     | .828**             |         | Valid          |
|                     | Y.1       | .000            |                     | .833**             |         | Valid          |
|                     | Y2        | .000            |                     | .793**             |         | Valid          |
|                     | Y3        | .000            |                     | .734**             |         | Valid          |
|                     | Y4        | .000            |                     | .790**             |         | Valid          |
|                     | Y5        | .000            |                     | .827**             |         | Valid          |

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

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditampilkan pada Tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua indikator untuk masing-masing variabel dapat dinyatakan Valid dan telah memenuhi

unsur yang dituangkan pada dasar pengambilan keputusan ketika nilai indikator dapat dikatakan valid.

Kondisi tersebut dapat dibuktikan dengan melihat perbandingan antara nilai  $r_{Tabel}$  dan nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing indikator. Gambaran yang diperoleh bahwa untuk semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Pearson Correlation* berada pada angka **0,720** hingga **0.840** atau lebih besar dari nilai  $r_{Tabel}$  yakni **0.2242**. Demikian pula untuk nilai *Sig. (2-Tailed)* masing-masing indikator secara keseluruhan lebih kecil dari nilai *Sig. ( $\alpha$ ) = 0,05*.

#### b. Uji Realibilitas

Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian ini menurut Sugiyono (2020) dapat diketahui dengan cara melihat :

- 3) Apabila Variabel yang diteliti mempunyai *Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) >  $r_{tabel}$*  maka dapat dikatakan Reliabel
- 4) Sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) <  $r_{tabel}$*  maka dapat dikatakan tidak Reliabel.

Adapun hasil analisis untuk Uji Realibilitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel berikut

**Tabel 5.6**  
**Uji Realibilitas**

|                  | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted | Interpretasi |
|------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Beban Kerja      | .571                             | .326                         | <b>.747</b>                      | Realibel     |
| Lingkungan Kerja | .637                             | .415                         | <b>.684</b>                      | Realibel     |
| Kualitas Layanan | .646                             | .429                         | <b>.664</b>                      | Realibel     |

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk menilai Tingkat Realibilitas atau Tingkat Keandalan dari masing-masing variabel, maka hasil analisis pada Tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* dari setiap variabel yang berada pada range antara **0,684-0,747** lebih besar dari nilai  $r_{tabel} = 0.2242$ , artinya hasil dari perbandingan ini menunjukkan bahwa semua variabel dikategorikan Reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Sementara untuk mengukur tingkat keandalan dari masing-masing variabel sesuai standar yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020) dapat dinyatakan bahwa untuk semua variabel yang digunakan pada penelitian ini, dimana nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* sebesar **0.684-0,747**, maka hasil ini dapat dikategorikan Reliabel atau Kuat.

### 3. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas data salah satunya dapat dilakukan melalui analisis *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dengan Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- c. Jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi normal.

- d. Jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian tidak terdistribusi normal

Hasil Uji Normalitas dengan model pengukuran Statistik dapat dilihat pada Tabel berikut

**Tabel 5.7**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual   |
|----------------------------------|----------------|---------------------------|
| N                                |                | 77                        |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                  |
|                                  | Std. Deviation | 2.02252264                |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .079                      |
|                                  | Positive       | .079                      |
|                                  | Negative       | -.054                     |
| Test Statistic                   |                | .079                      |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | <b>.200<sup>c,d</sup></b> |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

*Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023*

Analisis statistik dengan model *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 5.7 menunjukkan bahwa sebaran dari variabel pengganggu atau residual dalam penelitian ini memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yakni **0,200**, artinya nilai ini jika merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk mengukur nilai normalitas dari penyebaran nilai residual hasil isian kusioner lebih besar dari nilai Signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05. Sehingga pernyataan yang dapat diambil bahwa sebaran dari variabel pengganggu atau residual secara umum telah terdistribusi normal, dengan demikian maka data hasil isian kusioner dapat dinyatakan valid untuk dalam uji regresi.

#### 4. Koefisien Determinasi atau Uji *R Square* ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi atau Uji *R Square* ( $R^2$ ) menurut Sugiyono (2020) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan dari variabel Independen (X) menjelaskan tentang Variabel Dependen (Y). Adapun hasil analisis untuk Uji Determinasi dapat dilihat pada Tabel berikut

**Tabel 5.8**  
**Analisis Uji Determinasi ( $R^2$ )**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square |
| 1                                | .655 <sup>a</sup> | .429     | .414              |

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Hasil Analisis untuk Uji Determinasi sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.8, menunjukkan bahwa nilai *R Square* yang diperoleh adalah 0,429 atau sama dengan 42,9%. Angka tersebut dapat diartikan bahwa Variabel Beban Kerja dan Lingkungan Kerja tingkat pengaruh yang diberikan dalam mengukur Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare sebesar 42,9%, sementara selebihnya yakni 57,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak menjadi bagian dari persamaan regresi atau tidak menjadi bagian dari penelitian.

Adapun Tingkat Korelasi atau Hubungan antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen jika didasarkan pada nilai *R Square* yang diperoleh yakni 0,429, maka sesuai

dasar penetapan korelasi antar variabel, dimana jika hasil Uji Determinan memiliki nilai 0 s.d 0,49 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Lemah

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menurut Ghozali (2018) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel Independen terhadap variabel dependen. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Hasil analisis untuk Uji Regresi Linear Berganda dalam rangka melihat pola hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 5.9**  
**Analisis Uji Regresi Linear Berganda**

| Model |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
|       |                  | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| 1     | (Constant)       | 2.699                       | 2.366      |                                   | 1.141 | .258 |
|       | Beban Kerja      | .303                        | .106       | .289                              | 2.849 | .006 |
|       | Lingkungan Kerja | .553                        | .122       | .460                              | 4.534 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Berdasarkan analisis Uji Regresi Linear Berganda sebagaimana yang ditampilkan pada Tabel 5.9 maka pernyataan atau kesimpulan yang dapat diambil terhadap hasil analisis tersebut dapat dijabarkan melalui persamaan berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 3.791 + 0.321(X_1) + 0.496(X_2) + e$$

Uraian dari persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Terhadap Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) yang diperoleh. menunjukkan tingkat Kualitas Pelayanan yakni sebesar **2.699**. Sehingga jika tidak terdapat kenaikan pada nilai  $\beta$  untuk Beban Kerja dan Lingkungan Kerja atau diasumsikan 0 (Nol), maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare memiliki nilai sebesar **3.791**.
- b. Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukan bahwa Beban Kerja, mempunyai arah regresi positif terhadap Nilai Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare sebagaimana ditunjukkan pada nilai  $\beta_1$  yakni sebesar **0,303**, yang berarti bahwa apabila Beban Kerja mengalami peningkatan 1 point maka Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare dinyatakan mengalami peningkatan sebesar nilai  $\beta_1 = \mathbf{0,303}$ , sementara variabel independen lainnya diasumsikan konstan.
- c. Hasil persamaan koefisien regresi menunjukan bahwa Lingkungan Kerja, mempunyai arah regresi positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare yang ditunjukkan pada nilai  $\beta_2$  yakni sebesar **0,737**, berarti bahwa apabila Lingkungan Kerja mengalami

peningkatan 1 point maka Kualitas Pelayanan pada Lembaga Masyarakat Kelas II.A Parepare dinyatakan mengalami peningkatan sebesar nilai  $\beta_2 = 0,737$ , sementara variabel independen lainnya diasumsikan memiliki nilai konstan.

## 6. Uji Hipotesis (Uji T dan Uji F)

### c. Uji T (Uji Parsial)

Dasar pengambilan keputusan untuk Uji Hipotesis (Uji T) secara Parsial dapat dilakukan dengan 2 (Dua) cara yakni :

- 3) Berdasarkan Nilai Signifikansi (0,05)
  - c) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $>$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya antara Variabel Independen tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen.
  - d) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $<$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya antara Variabel Independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen
- 4) Memperbandingkan Nilai  $t_{Hitung}$  dengan Nilai  $t_{Tabel}$ 
  - c) Jika diperoleh Nilai  $t_{Hitung}$  sesuai hasil analisis  $<$  Nilai  $t_{Tabel}$ , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa tidak terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.
  - d) Jika diperoleh Nilai  $t_{Hitung}$  sesuai hasil analisis  $>$  Nilai  $t_{Tabel}$ , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa terdapat

pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.

Mendukung pengambilan keputusan terhadap sebuah uji hipotesis, maka salah satu alat ukur yang dibutuhkan sebagai perbandingan adalah nilai  $t_{Tabel}$ , dimana untuk menentukan nilai ini dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan berikut :

$$t_{Tabel} = \alpha/2 ; n - k - 1$$

Dimana

$\alpha$  = Nilai Signifikansi 0,05

$n$  = Jumlah Responden

$k$  = Jumlah Variabel

Penentuan terhadap nilai  $t_{Tabel}$  pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

$$t_{Tabel} = 0,05/2 ; 77 - 3 - 1$$

$$t_{Tabel} = 0,025 ; 73$$

Hasil perhitungan ini dapat diartikan bahwa untuk nilai  $t_{Tabel}$  sebagaimana dituangkan pada Tabel Distribusi Nilai t berada pada kolom uji dua arah dengan nilai 0,025 dan untuk nilai Derajat Kebebasan (DK) atau *Degree of Freedom* (DF) berada pada angka 95. Sehingga dari hasil Tabel Distribusi Nilai t maka untuk nilai  $t_{Tabel}$  yakni = **1.9930**.

Berdasar pada hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 5.9 maka keputusan yang dapat diambil untuk masing-masing Hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1)  $H_1 =$  *Diduga Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare*

Hasil analisis Uji Regresi Linear Berganda pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa untuk nilai  $t_{Hitung}$  yang diperoleh terhadap pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare adalah sebesar **2.849**, dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai  $t_{Tabel}$  yakni = **1.993**. Jika merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk Uji Parsial yang membandingkan antara nilai  $t_{Hitung}$  dengan nilai  $t_{Tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa terdapat hubungan pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare.

Sementara jika melihat tingkat signifikansi dari hubungan pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare diperoleh nilai sebesar **0.006**, yang artinya nilai ini lebih kecil dari nilai Signifikansi 0.05. Sehingga pernyataan yang dapat diambil yakni  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya Beban Kerja secara signifikan mampu memberikan pengaruh terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare.

Berdasar pada kedua hasil pengujian tersebut maka kesimpulan terhadap Uji Hipotesis dapat dinyatakan bahwa Beban Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, dengan kata lain bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  atau Hipotesis yang diajukan diterima.

- 2)  $H_2 =$  *Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.*

Hasil Uji Hipotesis yang juga menjadi bagian dari Uji Regresi Linear Berganda sebagaimana dituangkan pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa Nilai  $t_{Hitung}$  untuk pola hubungan antara Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare adalah sebesar **4.534**, sementara untuk Nilai Signifikansinya yakni **0,000**. Sehingga keputusan yang dapat diambil terhadap hasil analisis tersebut yakni :

- a) Bahwa nilai  $t_{Hitung}$  Lingkungan Kerja menunjukkan angka sebesar **4.534** dan nilai ini lebih besar dari nilai  $t_{Tabel} = 1.993$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat hubungan pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

b) Sementara untuk tingkat signifikansi dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari hasil analisis Uji Regresi diperoleh nilai sebesar **0.000** atau lebih kecil dari Nilai Signifikansi 0.05. Maka keputusan dari hasil analisis ini adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

Kesimpulan dari kedua pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Lingkungan Kerja mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  atau Hipotesis yang diajukan diterima

#### d. Uji F (Uji Simultan)

Dasar pengambilan keputusan untuk Uji F atau Uji Simultan ini adalah :

- 3) Berdasarkan nilai Signifikansi
  - c) Jika diperoleh Nilai Signifikansi pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $>$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa secara bersama-sama Beban Kerja dan Lingkungan Kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

- d) Jika diperoleh Nilai Signifikansi pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $<$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Beban Kerja *dan* Lingkungan Kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare
- 4) Membandingkan nilai  $F_{Hitung}$  dengan nilai  $F_{Tabel}$  yang tersedia pada ( $\alpha=5\%$ ) dengan  $df=k; n-(k+1)$
- c) Jika diperoleh Nilai  $F_{Hitung}$  pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $<$   $F_{Tabel}$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa secara bersama-sama Beban Kerja *dan* Lingkungan Kerja tidak memiliki hubungan pengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare
- d) Jika diperoleh Nilai  $F_{Hitung}$  pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $<$   $F_{Tabel}$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Beban Kerja *dan* Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare

Untuk memperoleh nilai  $F_{Tabel}$  dapat dilakukan dengan menggunakan persamaan berikut :

$$Df = k; n-(k+1)$$

Dimana

$n$  = Jumlah Responden

$k$  = Jumlah Variabel Independen

Hasil perhitungan untuk menentukan nilai  $F_{Tabel}$  dapat diuraikan sebagai berikut :

$$Df = 2; 77-(3 + 1)$$

$$Df = 2 ; 73$$

Sehingga dari hasil tersebut ditetapkan bahwa nilai  $F_{Tabel}$  berdasarkan Tabel Dstribusi nilai F diperoleh **3.12**

Melihat apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare, dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 5.10**  
**Analisis Uji F (Uji Simultan)**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 233.920        | 2  | 116.960     | 27.840 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 310.885        | 74 | 4.201       |        |                   |
|                    | Total      | 544.805        | 76 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Beban Kerja

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Hasil Analisis Uji Anova yang ditunjukkan pada Tabel 5.10 meberikan gambaran bahwa nilai  $F_{Hitung}$  yang diperoleh yakni sebesar **27.840**, sementara untuk Nilai Signifikansi adalah sebesar **0,000**. Maka sesuai dasar pengambilan keputusan untuk Uji F atau Uji Simultan dapat dinyatakan bahwa :

- a) Hasil analisis melalui Uji ANNOVA menunjukkan bahwa Nilai  $F_{Hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar **27.840** atau

lebih besar dari nilai  $F_{Tabel}$  yakni **3.12**, merujuk pada hasil analisis ini dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Beban Kerja dan Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare

- b) Hasil perbandingan untuk Nilai Signifikansi, berdasarkan Hasil analisis melalui Uji ANNOVA diperoleh bahwa Nilai Signifikansi dari hasil analisis yakni **0.000** atau lebih kecil dari Nilai Signifikansi **0.05**. Maka kesimpulan yang dapat diambil yakni  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare

Berdasar pada kedua hasil penjabaran tersebut maka dapat dinyatakan bahwa Beban Kerja dan Lingkungan Kerja jika secara bersama-sama mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare, atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  atau Hipotesis yang diajukan diterima

### C. Pembahasan.

#### 1. ***Beban Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare***

Pekerjaan tidak akan menjadi beban menurut Vanchapo (2020) jika seorang pegawai/karyawan mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan. Sehingga berdasar pada pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pekerjaan dapat menjadi beban bagi seorang pekerja apabila kegiatan atau pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan dari seorang pekerja, apakah itu dari segi volume pekerjaan ataupun berkaitan dengan terbatasnya pengetahuan akan pekerjaan tersebut.

Berdasar pada kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa untuk menghindari agar sebuah pekerjaan tidak menjadi beban bagi seorang pegawai, karyawan atau pekerja lainnya, maka keseimbangan antara kemampuan yang dimiliki oleh seseorang harus menjadi pertimbangan utama, sebab jika beban pekerjaan yang diberikan kepada seseorang melebihi kemampuannya maka akan berdampak pada nilai-nilai pelayanan yang semestinya diberikan akibat kelelahan atau adanya gangguan secara psikis akibat beban kerja yang harus diselesaikan.

Kondisi inilah yang dipertegas dalam hasil penelitian ini dimana dinyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan

terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare. Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini dapat dikatakan mengarah pada hal yang positif, dimana dari sudut pandang tentang Kondisi pada sebuah instansi sejenis dengan Lembaga Pemasyarakatan maka unsur kehati-hatian menjadi hal paling utama.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Lembaga Pemasyarakatan diseluruh Indonesia menuntut agar semua personil atau pegawai harus mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada Warga Binaan, namun disisi lain bahwa kondisi di hampir semua Lembaga Pemasyarakatan atau Rumah Tahanan Kapasitas Hunian jauh melebihi ambang batas ruang yang tersedia dan semakin diperparah dengan tidak sesuainya Rasio antara jumlah Pegawai dengan Warga Binaan yang harus diberikan pelayanan.

Kondisi inilah yang dinyatakan oleh Frischa (2022) bahwa tingginya kepadatan hunian dan sangat tidak sesuai dengan rasio fasilitas ruangan yang disediakan tentunya akan berdampak pada tingkat beban kerja pada setiap pegawai, dimana kewaspadaan, pengamanan dan keamanan harus dapat diperketat untuk menghindari adanya gesekan antar warga binaan. Korelasi lain yang juga muncul karena memiliki hubungan secara langsung dengan tingkat kepadatan hunian yakni meningkatnya pula jumlah

kunjungan keluarga, dimana menghadapi berbagai typical model karakter serta keinginan pengunjung menjadi beban tersendiri bagi seorang pegawai. Sehingga jika ditemukan adanya perlakuan petugas yang dinilai emosional, maka dapat dikatakan bahwa tingkat beban kerja yang dihadapi telah melebihi kapasitas kemampuan mereka.

Menyikapi hal tersebut telah dijelaskan oleh Rasmi, Parman dan Fatima (2021) dalam hasil penelitiannya bahwa Beban Kerja yang timbul pada diri seorang pegawai akan memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas kerja mereka dan hal ini juga akan berimbas pada kualitas layanan yang diberikan, sebab pemberian beban kerja berlebih akan membuat mereka menjadi *burnout* (Stress Tinggi), dimana pegawai mengalami kelelahan baik fisik maupun mental dan cenderung menjadi emosional

Beratnya sebuah beban kerja pada diri seorang pegawai bahkan dapat memberikan dampak negatif, sebagaimana yang dikemukakan oleh Hendri Lukmanto, dkk (2022), Krisna Duta Putra (2022) dan Wayan Eka Shanti (2022) bahwa Beban Kerja dapat memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja pegawai dan akan berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan. Nining Prasetyaningsih, dkk (2022) juga mempertegas hal tersebut, bahwa dampak dari beratnya beban kerja seorang pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

**2. Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare**

Kemampuan kerja seseorang tentunya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja menjadi salah satu faktor terpenting yang dapat memberikan dampak terhadap kinerja seseorang. Penegasan terhadap kondisi tersebut juga dikemukakan dalam hasil penelitian ini yang menguraikan bahwa Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.

Orientasi pengaruh yang banyak menjadi sorotan dalam penelitian ini berkaitan dengan faktor Keamanan, dimana para pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare melihat bahwa tingkat keamanan dengan kondisi jumlah Warga Binaan yang melebihi kapasitas ruangan tentunya menuntut para pegawai untuk mampu menyesuaikan diri, sehingga stabilitas antar warga binaan tetap dapat terjaga. Sorotan terhadap unsur keamanan tidak hanya pada persoalan warga binaan, namun juga terhadap jumlah kunjungan yang tentunya akan meningkat seiring bertambahnya jumlah Warga Binaan.

Terhadap persoalan pengunjung dalam hasil penelitian Nining Prasetyaningsih, dkk (2022) mengemukakan bahwa hal yang menjadi sorotan dari masyarakat lebih dominan pada Kualitas Pelayanan dari Pegawai Lembaga Pemasyarakatan,

dimana mereka melihat adanya perlakuan yang dianggap tidak bersahabat atau kurang nyaman diberikan kepada pengunjung. Sementara disisi lain berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, bahwa sikap yang ditunjukkan oleh para petugas khususnya bagian penerimaan kunjungan adalah bagian dari Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pemberlakuan tersebut adalah bentuk langkah preventif atau pencegahan adanya barang-barang terlarang yang dibawa oleh pengunjung baik secara sengaja ataupun tidak sengaja yang dikhawatirkan dapat memicu permasalahan dengan warga binaan. Sikap tegas yang ditunjukkan oleh para petugas selain untuk menjaga keamanan juga menghindarkan mereka dari bentuk pelanggaran sehingga akan berdampak pada kondisi psikologis seseorang dalam melakukan pekerjaan.

Permasalahan tentang psikis dari seorang pegawai juga menjadi bagian dari salah satu unsur yang menjadi pembahasan dalam lingkungan kerja sebagaimana dikemukakan oleh Zulhamli, Parman dan Fatima (2022) bahwa suatu Lingkungan Kerja tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik yang ada dilingkungan kerja namun juga berkaitan dengan kondisi non fisik seorang pegawai, sebab seseorang jika kurang nyaman dalam melakukan pekerjaan maka akan berdampak pada kinerja yang diberikan, olehnya baik

lingkungan fisik dan non fisik seorang pegawai keduanya memiliki kontribusi signifikan terhadap pemberian kualitas pelayanan pada sebuah organisasi

Hendri Lukmanto, dkk (2022) juga mengemukakan bahwa Kondisi lingkungan yang perlu diperhatikan yakni lingkungan fisik dan lingkungan sosial dalam sebuah instansi, sebab hal ini sangat berkaitan dengan kondisi mental dari seorang pegawai. Sebuah Lingkungan Kerja yang nyaman tentunya akan berdampak pula pada kinerja dari seorang pegawai, artinya dengan rasa nyaman tersebut dapat memicu nilai kreativitas dari mereka dalam mengembangkan pekerjaannya, termasuk dalam hal ini bagaimana mereka membangun interaksi dengan Warga Binaan sehingga dapat meminimalisir terjadinya keributan antar warga.

Membangun Kualitas Layanan pada sebuah Lembaga Pemasyarakatan sangatlah berbeda dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi lainnya, dimana pendekatan secara persuasif pada Warga Binaan menjadi alternatif untuk mengurangi timbulnya permasalahan khususnya berkaitan dengan gangguan keamanan, olehnya itu menurut Parman, dkk (2021) dengan menciptakan situasi yang kondusif juga merupakan salah bentuk ukuran kinerja bagi seorang pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan.

**3. *Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare***

Beban Kerja yang diberikan pada seorang pegawai dalam sebuah lingkup instansi, pada dasarnya dapat teratasi jika didukung oleh kondisi Lingkungan Kerja yang nyaman dan kondusif, khususnya jika semua indikator pembentuk dari variabel ini dapat dilakukan baik, sebab Beban Kerja yang dirasakan oleh seorang pegawai dapat menjadi ringan jika Kerjasama Tim terbangun secara maksimal diantara pegawai.

Sehingga dapat dikatakan bahwa Beban Kerja jika secara bersama-sama dipadukan dengan Lingkungan Kerja, maka akan memberikan pengaruh sangat besar terhadap Kinerja ataupun Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh seorang Pegawai. Hal ini juga dibuktikan pada analisis regresi dalam penelitian ini, dimana tingkat pengaruh dari perpaduan antara Beban Kerja dan Lingkungan Kerja mampu memberikan pengaruh sangat signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang negatif dan bahkan signifikan dari Beban Kerja terhadap Kinerja seorang pegawai dan berimbas pada Kualitas Pelayanan, namun setelah dihubungkan dengan Lingkungan Kerja maka sangat nampak arah pengaruh yang ditimbulkan berubah menjadi hal yang positif, sebagaimana dikemukakan oleh Sarmila, Parman,

Rusmin (2023), Krisna Duta Putra (2021), dan Mawaddah (2022) bahwa Kondisi Beban Kerja secara parsial memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja seorang pegawai, namun ketika Beban Kerja ini mendapatkan dukungan oleh Lingkungan Kerja yang baik dan Kondusif, maka pengaruhnya mengarah ke hal yang positif.

Besarnya dampak yang ditimbulkan oleh Lingkungan Kerja pada dasarnya juga dapat dibuktikan dari hasil analisis uji regresi dimana nilai pengaruhnya sebesar 0.553 artinya semakin baik kondisi lingkungan kerja maka pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan juga cukup besar dibanding Beban Kerja. Demikian pula jika hubungan pengaruh tersebut dilihat dari hasil analisis uji parsial, dimana tingkat pengaruhnya mencapai nilai 4.534 atau jauh lebih tinggi dibanding nilai Beban Kerja yakni 2.849.

Penggambaran tersebut menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja maka pengaruhnya terhadap unsur lain seperti Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan juga akan semakin baik, hal ini juga dikemukakan oleh Rasmi, Parman dan Fatimah (2021) bahwa Kinerja pegawai pada dasarnya akan dapat berjalan maksimal apabila indikator lingkungan kerja terpenuhi, dan bagian ini adalah sebagai bentuk dukungan terhadap keseimbangan beban kerja yang diberikan kepada seorang pegawai.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **E. Kesimpulan**

Berdasar pada Hasil Penelitian dan Pembahasan terkait dengan Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, maka kesimpulan yang dapat diambil yakni :

1. Beban Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, hasil ini dapat diartikan bahwa pemberian beban yang berlebih dan tidak disesuaikan dengan kemampuan seorang pegawai tentunya akan berdampak terhadap timbulnya kinerja yang tidak maksimal demikian pula terhadap kualitas pelayanan, olehnya itu keseimbangan antara beban kerja dan kemampuan dari seorang harus selalu menjadi perhatian.
2. Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare. hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik dan kondusif sebuah lingkungan kerja, maka dapat memberikan dampak terhadap kinerja karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan baik terhadap Warga Binaan maupun terhadap Pengunjung pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.

3. Beban Kerja dan Lingkungan Kerja jika secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare, artinya bahwa Beban Kerja dan Lingkungan Kerja dianggap mampu saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

#### **F. Saran-saran**

Hal-hal yang dapat disarankan kepada Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare terkait dengan hasil penelitian yang diperoleh antara lain :

1. Bahwa untuk menjaga agar tidak terjadinya beban kerja berlebih pada seorang karyawan maka tingkat kemampuan baik secara fisik dan mental dari seorang pegawai harus menjadi perhatian dari unsur pimpinan Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare, artinya dalam pembagian kerja harus selalu ada keseimbangan antara Pegawai Senior dan Pegawai Baru, agar antara mereka mampu saling berbagi pengalaman
2. Mendukung Kualitas Pelayanan agar dapat berjalan dengan sebaik-baiknya maka Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan oleh pihak Lembaga Pemasarakatan Kelas II.A Parepare, lebih disosialisasikan secara masif khususnya kepada Warga Binaan dan Keluarganya, agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap pelaksanaan SOP tersebut.

3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, maka fasilitas kerja untuk karyawan selalu ditingkatkan, sehingga lebih memudahkan mereka dalam menyelenggarakan pelayanan kepada Warga Binaan dan juga keluarganya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press
- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta
- Agus Dwiyanto,. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Amna Cholishoh, 2021. *Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Indoexim Internatonal)*. Skripsi : Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
- Arikunto, S. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, A.A. 2019. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit PT Elex, Media Komputindo
- Danang, S. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Buku Seru
- Eni Mahawati, dkk. 2021. *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Yayasan Kita Menulis, Semarang
- Frischa Mentari Safrin, Kusmiyanti, 2022. *Beban Kerja Berlebih Terhadap Kinerja Pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Palembang*. Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol 13 No 3, November 2022
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Harsa Arif, 2022. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Arista Auto Prima Pekanbaru*. Skripsi : Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Hendri Lukmanto, Sri Rahayu, Pompong Budi Setiadi. 2022. *Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Sidoarjo*. Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 4 Nomor 6 Tahun 2022
- Imam Ghozali, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS” Edisi Sembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Irfad, Andri, Fauji Sanusi, and Moh Mukhsin. 2021 .*Manajemen Job desk Kerja , Konflik Kerja Dan Stres Kerja : Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Di PT. Harapan Teknik Shipyard*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa 5 (1): 16–32.
- Kasmir. 2018. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan HAM No. PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014
- Koesomowidjojo, Suci 2019. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. 2020. *Manajemen Pemasaran (12th ed.)*. PT Indeks
- Krisna Duta Putra, Ilzar Daud, 2022. *Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas II A Pontianak*. OPTIMISM Journal of Management Business Entrepreneurship and Organization Volume 1, No. 1, September 2022
- La Rahman, Asmidin dan Andi Tenri, 2023. *Manajemen Pelayanan Publik Di Lembaga Pemasarakatan Kelas Iia Kota Baubau*. ADMINISTRATIO : JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI NEGARA Volume 12, Nomor 1, April 2023, Halaman 18-24
- Laksana, M. F. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Marlapa, E. 2018 *Manajemen Perubahan: Definisi dan Konsep. Manajemen Perubahan. Universitas Mercu Buana*
- Mawaddah, 2022. *Peran Beban Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II A Tarakan*. Skripsi Jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan
- Moenir, H. A. S. 2018. *Manajemen Pelayanana Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nitisemito, A. 2019. *Manajemen Personalia (4th ed.)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2018. **Metode Penelitian**. Bogor: Ghalia Indonesia

- Nurul Qomariah, Sarwito, Abadi Sanosra, Mohammad Thamrin, 2023 *Peran Kualitas Layanan, Inovasi dan Kepercayaan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Lapas Kelas IIB*. BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting Volume 4, Nomor 2, Januari – Juni 2023
- Parman, Rika Rahma dan Reski Syaiful Rahman, 2021. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sidenreng Rappang* Digital Library Universitas Muhammadiyah Parepare.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Priyono Marnis., 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Siduarjo. Zifatama
- Rasmi, Parman dan Fatima, 2021. *Pengaruh Tekanan Kerja Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Parepare* Digital Library Universitas Muhammadiyah Parepare.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2019. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohman, & Ichsan. 2021. *Pengaruh Beban Kerja dan stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi*. Volume 2 Nomor (1), Hal 1–22
- Sarmila, Parman, Rusmin. 2023. *Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dimediasi Stres Kerja Karyawan Pada Kantor Badan Keuangan Daerah Kota Parepare*. Digital Library Universitas Muhammadiyah Parepare
- Sedarmayanti. 2018. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Siagian, S. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; Penerbit PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2018, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Cet. Pertama, PT Bumi Aksara, Jakarta

- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sukandarrumidi. 2018. *Metodologi Penelitian*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Suliantoro. 2021. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Di Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta*. Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi Vol 8 No 1 Maret 2021.
- Syafiie, I. K. 2018. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tampubolon, M. P. 2020 *Change Management : Manajemen Perubahan: Individu*, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta..
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Pemasaran Strategik Dominan, Determinan, Dinamika*.Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan
- Vanchapo, 2020. *Beban Kerja dan Stres Kerja*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Wibowo. 2020. *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wijaya. Tony, 2018 *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yozi Rahmat Denus, Yuliasri, 2022. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Padang. CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis Vol.2, No.3 AGUSTUS 2022
- Zulhamli, Parman dan Fatimah, 2022, *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lapas Kelas IIA Parepare*. Digital Library Universitas Muhammadiyah Parepare.

