



PENGARUH BUDAYA KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LEUWISADENG

Alya Yuningsih Agustina Putri¹, Sigit Purwanto², Agung Wibowo³

¹Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia

*alyaagustinap44@gmail.com¹, sigitpurwanto@uika-bogor.ac.id²,
agung.wibowo@uika-bogor.ac.id³

Korespondensi penulis: alyaagustinap44@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study is to evaluate the extent of the "influence of work culture and work environment on the quality of public services at the Leuwisadeng District Office". This research adopts a quantitative approach with data collection techniques in the form of questionnaires, observations, and interviews. The number of respondents in this study were 47 people who were all sub-district employees, using the total sampling technique. Data analysis was carried out with multiple linear regression tests. The results of the analysis show that work culture has a negative but significant influence, while the work environment shows a positive and significant influence on service quality. These findings emphasize the importance of revamping organizational culture and improving the work environment as part of a strategy to improve public services in the government sector.*

Keywords: *human resource management, work culture, work environment, public service quality*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana “pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leuwisadeng”. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, observasi, dan wawancara. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 47 orang yang seluruhnya merupakan pegawai kecamatan, dengan menggunakan teknik total sampling. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh negatif namun signifikan, sedangkan lingkungan kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menekankan pentingnya pembenahan budaya organisasi dan peningkatan lingkungan kerja sebagai bagian dari strategi peningkatan pelayanan publik di sektor pemerintahan.

Kata kunci: sumber daya manusia, budaya kerja, lingkungan kerja, kualitas pelayanan publik

1. LATAR BELAKANG

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Leuwisadeng, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Kecamatan ini membawahi delapan desa dengan total struktur sosial sebanyak 61 RW dan 288 RT. Pelayanan publik di kecamatan ini meliputi berbagai layanan administrasi dasar seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, surat pindah domisili, dan surat-surat kependudukan lainnya. Kantor ini didukung oleh 15 pegawai negeri sipil dan lebih dari 100 pegawai kelurahan. Meskipun sudah mulai menerapkan sistem pelayanan berbasis digital, namun masih



terdapat kendala seperti ketidakjelasan waktu pelayanan dan kurangnya sinkronisasi antara informasi dan praktik di lapangan.

Dengan adanya kendala tersebut, tujuan dari studi untuk menganalisis sejauh mana “pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leuwisadeng”. Temuan dari studi ini diharapkan agar ikut berkontribusi dalam memperbaiki sistem pelayanan serta manajemen sumber daya manusia di sektor publik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan kinerja pemerintah, terutama pada tingkat pelayanan dasar. Menurut Ibrahim (dalam Riyadiana & Reviandani, 2024), kualitas pelayanan publik mencakup seluruh karakteristik barang dan jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, yang dievaluasi secara langsung pada saat pelayanan diberikan. Pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada sistem administrasi, tetapi juga sangat ditentukan oleh kondisi internal organisasi seperti budaya kerja juga lingkungan kerja.

Budaya kerja merupakan seperangkat nilai, keyakinan, serta norma yang berkembang di sebuah organisasi yang dijadikan pedoman berperilaku oleh seluruh anggota Nawawi dalam (Emriko & Heryanto, 2020). Budaya ini dapat membentuk karakter kerja karyawan yang berdampak langsung pada bagaimana mereka memberikan pelayanan. Ketika budaya kerja tidak mendukung profesionalisme, maka pelayanan publik akan terhambat, meskipun sistem dan fasilitas telah tersedia.

Lingkungan kerja, entah fisik ataupun non-fisik, juga memiliki peran yang penting dalam membuat suasana kerja yang produktif. Menurut Hasibuan dalam (Anissa Nur Safitri, 2022), lingkungan kerja yang kondusif dapat memotivasi pegawai agar bekerja keras, mengurangi stres, dan meningkatkan efisiensi. Faktor-faktor seperti kenyamanan ruangan, penerangan, ventilasi, dan hubungan antar karyawan semuanya mempengaruhi kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan.

3. METODE PENELITIAN

Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif dan inferentif. Lokasi pelaksanaan studi berada di Kantor Kecamatan Leuwisadeng. Dengan jumlah populasi 47 pegawai, seluruh populasi dijadikan sampel melalui teknik total sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson dan reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh butir pertanyaan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid dan dapat diandalkan. Dari hasil analisis regresi, budaya kerja dan lingkungan kerja menunjukkan nilai signifikansi < 0.05 . Hal ini mengindikasikan bahwa keduanya memberikan pengaruh yang bermakna secara statistik terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan publik.

Seluruh instrumen dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha yang melampaui ambang minimum sebesar 0,60 untuk setiap variabel yang diuji.

Pada tahap uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi 0,200 yang berada di atas ambang batas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal dan asumsi normalitas untuk analisis regresi telah terpenuhi.

Pengujian terhadap gejala multikolinearitas memperlihatkan bahwa kedua variabel bebas (X_1 dan X_2) memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,589, yang berada di bawah ambang batas kritis 10, serta nilai tolerance sebesar 0,629, yang melebihi ambang minimum 0,10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan korelasional yang kuat antara variabel-variabel independen, sehingga model regresi yang digunakan bebas dari indikasi multikolinearitas.

Model regresi ini memenuhi asumsi heteroskedastisitas karena pola penyebaran data bersifat acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual konstan pada setiap tingkat prediksi, sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang menghasilkan persamaan $Y = 49,112 - 0,547X_1 + 0,418X_2$, dapat disimpulkan bahwa ketika budaya kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) bernilai nol, maka kualitas pelayanan publik (Y) berada pada angka 49,112, setiap peningkatan satu satuan pada budaya kerja justru menurunkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,547 satuan, sedangkan jika variabel lainnya dianggap konstan, maka setiap kenaikan satu satuan pada lingkungan kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,418 satuan.

Asumsi mengenai tidak adanya heteroskedastisitas dalam model juga telah terpenuhi. Hal ini ditunjukkan melalui pola penyebaran data residual yang bersifat acak dan tidak membentuk pola sistematis. Kondisi ini mengindikasikan bahwa varians residual bersifat konstan di seluruh tingkat prediksi, yang berarti model bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan model regresi linear berganda, diperoleh persamaan $Y = 49,112 - 0,547X_1 + 0,418X_2$. Interpretasi dari persamaan ini menunjukkan bahwa apabila variabel budaya kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) berada pada nilai nol, maka estimasi kualitas pelayanan publik (Y) berada pada nilai 49,112. Setiap peningkatan satu unit pada variabel budaya kerja justru diasosiasikan dengan penurunan kualitas pelayanan sebesar 0,547 unit, sementara peningkatan

satu unit pada variabel lingkungan kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 0,418 unit, dengan asumsi variabel lain dalam keadaan tetap.

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara budaya kerja (X1), lingkungan kerja (X2), dan kualitas pelayanan publik (Y). Koefisien korelasi antara X1 dan Y tercatat sebesar 0,609, antara X2 dan Y sebesar 0,685, serta antara X1 dan X2 sebesar 0,929. Seluruh nilai signifikansi berada pada angka 0,000 yang jauh di bawah ambang batas 0,05, sehingga hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan secara statistik. Hal ini menegaskan bahwa baik secara parsial maupun simultan, budaya kerja dan lingkungan kerja memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, perbaikan budaya kerja dan lingkungan kerja berpotensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.

Pada uji T, menunjukkan bahwa kedua variabel bebas, yakni budaya kerja dan lingkungan kerja, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,001 untuk budaya kerja dan 0,011 untuk lingkungan kerja, keduanya berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Nilai t-hitung untuk budaya kerja tercatat sebesar -3,693 yang mengindikasikan pengaruh negatif terhadap kualitas layanan. Sebaliknya, lingkungan kerja menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Pada uji simultan (F-test) menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 6,952 yang tergolong tinggi, maka model regresi dinyatakan signifikan secara keseluruhan. Hal ini diperkuat oleh nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja dan lingkungan kerja secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Variabel bebas dari model regresi menjelaskan 35,3% variasi variabel dependen dengan R Square sebesar 0,353. Sementara 64,7% lainnya terdapat pengaruh dari variabel lain. Nilai ini menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan variabel-variabel yang diuji, meskipun terdapat pengaruh yang kuat dari variabel eksternal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini mendukung seluruh hipotesis alternatif (Ha1, Ha2, dan Ha3), dan secara bersamaan menolak hipotesis nol secara keseluruhan (Ho1, Ho2, Ho3).

Budaya kerja menunjukkan pengaruh yang negatif namun signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Ini membuktikan para pegawai belum merasakan penerapan nilai-nilai budaya kerja yang baik, seperti kedisiplinan, kerjasama, maupun inisiatif.

Sebaliknya, lingkungan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa pegawai merasa didukung oleh lingkungan kerja fisik dan sosial atau yang dikenal dengan lingkungan kerja, hal ini meliputi



ruang kerja yang nyaman, komunikasi yang lancar, dan akses pemberdayaan. namun tidak melihat adanya budaya kerja yang baik seperti disiplin, kerja sama, dan inisiatif.

Hasil uji F membuktikan secara simultan, yaitu dua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini memperkuat hipotesis awal, yaitu bahwa budaya kerja serta lingkungan kerja menunjukkan adanya pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Penulis membuat rekomendasi berikut berdasarkan temuan yang telah disampaikan untuk digunakan sebagai dasar untuk perbaikan di masa mendatang:

Pernyataan mengenai inisiatif pegawai untuk membantu rekan kerja menyelesaikan tugas pelayanan menjadi nilai terendah dalam indikator budaya kerja.

Ini menunjukkan, pegawai belum terbiasa bekerja sama. Untuk mencapai hal ini, diperlukan upaya untuk menciptakan budaya kerja yang lebih berkolaborasi dan terlibat. Pemimpin organisasi dapat memberikan pelatihan tentang komunikasi internal dan kerja sama tim serta memberikan penghargaan kepada karyawan yang sering membantu satu sama lain. Akibatnya, suasana kerja menjadi lebih mendukung kerja tim dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Contohnya dengan menyampaikan materi tentang budaya kerja yang baik pada saat apel pagi di Kantor Kecamatan Leuwisadeng

Dalam variabel lingkungan kerja, elemen komunikasi antar pegawai yang dinilai kurang efektif menerima nilai terendah.

Karena itu, pihak kecamatan perlu memperbaiki sistem komunikasi internal dengan mengadakan forum koordinasi secara rutin, memanfaatkan media digital resmi, serta memberikan pelatihan dalam komunikasi interpersonal. Diharapkan bahwa dengan peningkatan sistem komunikasi ini, informasi dapat disampaikan dengan jelas dan cepat, sehingga menghasilkan tempat kerja yang lebih damai dan produktif.

Nilai terendah pada variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pegawai tidak berusaha untuk membantu rekan kerja saat memberikan layanan kepada masyarakat.

Ini menunjukkan bahwa kerja tim pelayanan belum ideal. Karena itu, sistem kerja berbasis tim yang mendorong kerja sama harus diterapkan. Hal ini dapat dicapai dengan membentuk tim pelayanan harian dan menggunakan penilaian kinerja berbasis tim. Selain itu, rotasi tugas di antara karyawan juga dapat dilakukan. Ini akan membuat setiap karyawan tahu apa yang dilakukan rekan mereka dan lebih siap membantu jika diperlukan. Oleh karena itu, pelayanan publik akan lebih responsif dan profesional.

Diharapkan saran-saran ini dapat membantu Kantor Kecamatan Leuwisadeng dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan budaya kerja dan lingkungan kerja. Serta, diharapkan studi ini dapat berkontribusi untuk ilmu manajemen publik, serta dijadikan rujukan untuk studi di masa yang akan datang. Meskipun penelitian ini masih terbatas, penulis memiliki harapan untuk menyampaikan evaluasi dan solusi yang dapat memperbaikinya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anissa Nur Safitri, K. K. (2022). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PEMBERDAYAAN, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN(Studi di PT.Phapros,Tbk Semarang). 30 September-2022, 11 No. 2(EQIEN-JURNAL EKONOMI DAN BISNIS), 17. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i02.892>
- BPS KABUPATEN BOGOR & BPS-Statistics Bogor Regency. (2024). *KECAMATAN LEUWISADENG DALAM ANGKA Leuwisadeng District in Figures 2024*. BPS KABUPATEN BOGOR.
- Chairunisa, R. F., Purwanto, S., & Avessina, M. J. (2024). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor (PDAM) Periode 2022-2023. 02(01).
- Emriko & Heryanto. (2020). *The Effect of Work Culture and Compensation through Leadership on the Work Commitment of Kindergarten Teachers in Pariaman City. Technium Social Sciences Journal*, 8, 499–513. <https://doi.org/10.47577/tssj.v8i1.643>
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cet ke 10). PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Purwanto, S., Supangat, Esterina, M., Souhoka, S., Chandra, F., Hariputra, A., Annisa, N., Manarfa, L. O., Gunawan, E., Sulthony, M. R., Arianto, T., & Sunardi. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah
- Riyadiana, N., & Reviandani, O. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 892–910. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.236>



SPARTA
MULTIDISCIPLINARY JOURNAL
<https://jurnal.patriotbangsapublisher.com/smj>
Email:admin@jurnal.patriotbangsapublisher.com

ISSN XXXX – XXXX
VOL 1, NO 1
JULI 2025

