EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.3, No.6, September 2024

Optimalisasi Kinerja Karyawan Melalui Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kerja dan Kepuasan Kerja

Shely Merlyana[1], Anis Turmudhi[2]
[1,2]Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Totalwin
E-mail: shelymerlyan1@gmail.com[1], anis@stietotalwin.ac.id[2]

Article History:
Received: 08 Agustus 2024
Revised: 29 Agustus 2024
Accepted: 03 September 2024

Keywords: *Service Quality, Work Facilities, Job Satisfaction, Employee Performance*

Abstract: *This study aims to evaluate how job satisfaction, work environment, and service quality affect employees' performance at the Puskesmas Kalikajar II Wonosobo. The participants of this research consist of 38 personnel from the Kalikajar II Wonosobo Community Health Centre. This research used multiple linear regression analysis on a sample size of 38 individuals. The saturation sampling method was the sample strategy employed in this study. The questionnaire survey method was employed as the data collection strategy in this study. The study's findings indicate that service quality has a beneficial impact on employee performance, albeit this effect is not statistically significant. Therefore, hypothesis 1 is rejected. Consequently, the performance of workers is unaffected by the kind of service they deliver. The presence of work facilities has a beneficial impact on the facilities. Hypothesis 3 is rejected since job satisfaction has a favorable influence on employee performance, albeit this effect is not statistically significant. This implies that fluctuations in employee work satisfaction do not impact performance of employees, hence supporting hypothesis 2. This implies that enhanced work amenities have the potential to enhance employee productivity, and conversely, improved employee performance may lead to better work employee performance*

PENDAHULUAN

Peran krusial sumber daya manusia guna mencapai tujuan suatu organisasi, kondisi ini disebabkan sumber daya manusia yaitu pelaksana dari berbagai kegiatan dan kebijakan yang dibuat didalam organisasi tersebut (Aprilia et al., 2023). Produktivitas kerja yang tinggi bisa digappai melalui kualitas sumber daya manusia yang optimal. Produktivitas kerja adalah kemampuan individu atau kelompok guna menciptakan produk maupun jasa berdasarkan rancangan yang ada atau dalam jangka waktu tertentu (Turmudhi & Kurdaningsih, 2022). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi aspek penting didalam menaikkan produktivitas kerja. Pelatihan yang berkelanjutan dan pengembangan keterampilan bukan hanya menaikkan kompetensi individu, tetapi juga memotivasi mereka untuk menyediakan kinerja

terbaik. Dengan demikian, organisasi bisa memaksimalkan potensi karyawannya untuk mencapai tujuan strategis dan operasional yang telah ditetapkan.

Harapan di balik memulai sebuah bisnis adalah bisnis tersebut akan tumbuh dengan cepat dan berkinerja baik. Optimalisasi sumberdaya manusia menjadi kebutuhan suatu perusahaan agar dapat mengatur anggota staf secara efektif dan efisien serta membantu memaksimalkan tujuan organisasi jika ingin memenuhi harapan tersebut (Astono et al., 2020). Tujuan suatu perusahaan sebenarnya bergantung pada karyawan yang melaksanakan aktivitas perusahaan tersebut. Pada dasarnya, untuk berkontribusi aktif terhadap kemajuan bisnis, karyawan perlu dikelola dengan baik (Astono & Turmudhi, 2021). Sangat penting bagi suatu perusahaan untuk memiliki hubungan diantara kualitas pelayanan karyawan dan kinerja karyawan sebab terpenuhinya kepuasan masyarakat menandakan bahwasanya organisasi menyediakan pelayanan berkualitas dan karyawan melaksanakan kinerja yang baik sesuai harapan masyarakat. Perusahaan dianggap berkualitas jika mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sekitar, bisa diuraikan, karyawan yang menyediakan kinerja maksimal yaitu kunci untuk mencapai tujuan (Fattah et al., 2021).

Selain itu, pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan sangat penting didalam menaikkan kinerja perusahaan. Investasi didalam pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan bisa membantu mereka menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan yang terus berubah dan menaikkan efisiensi operasional. Dengan menyediakan pelatihan yang relevan dan berkala, perusahaan bisa memastikan bahwasanya karyawannya tetap kompetitif dan mampu berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penelitian yang dilaksanakan Santhi & Hartati (2018) memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kinerja karyawan, bisa diuraikan, tingkat pelayanan yang diberikan seorang karyawan sebanding dengan tingkat kinerjanya. Temuan yang sama juga ditemukan Poetri et al. (2020), yang memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan berdampak terhadap kinerja karyawan.

Fasilitas tempat kerja adalah elemen lain yang mungkin memengaruhi seberapa baik kinerja karyawan. Peralatan tempat kerja, khususnya peralatan yang diperlukan untuk suatu organisasi, dan ruang kerja yang dirancang dengan baik memastikan kenyamanan karyawan dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan produktivitas (Sinaga, 2020). Penggunaan fasilitas kerja yang efisien akan menyediakan motivasi kerja bagi karyawan guna mencapai peranyang diinginkan perusahaan. Di sisi lain, fasilitas kerja yang kurang layak bisa mengganggu kelancaran proses produksi dan menurunkan produktivitas perusahaan. Berdasarkan temuan penelitian yang dilaksanakan Harpis & Bahri (2020), diketahui bahwasanya fasilitas kerja bisa berdampak positif terhadap kinerja karyawan, maksudnya jika perusahaan menyediakan fasilitas kerja yang baik, maka kinerja karyawan ikut membaik. Tetapi, temuan penelitian yang dilaksanakan Lajatuma et al. (2017) memperlihatkan bahwasanya fasilitas kerja tidak berdampak terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan elemen luar yang mungkin menciptakan kinerja karyawan. Rasa puas terhadap pekerjaan dikenal sebagai kepuasan kerja, dan pekerja yang puas biasanya mempunyai kinerja yang baik (Azhari et al., 2021). Kepuasan kerja pada seseorang terjadi ketidaksamaan, dan ditentukan oleh sistem penilaian pribadi mereka. Lebih tinggi evaluasi terhadap kegiatan yang dipersepsikan sejalan dengan cita-cita seseorang, lebih tinggi kepuasan kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah keadaan dimana seseorang merasa puas atau tidak puas, puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Pegawai harus puas secara internal dan eksternal agar dapat berkembang menjadi tenaga kerja atau tenaga kerja yang kompeten dan terampil (Wibowo, 2013).

Penelitian yang dilaksanakan Ningmabin & Adi (2022) memperlihatkan bahwasanya kepuasan kerja bisa berdampak positif terhadap kinerja karyawan, artinya, lebih tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, lebih tinggi pula kinerja mereka. Tetapi, temuan penelitian yang dilaksanakan Azhari et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pekerja memiliki dampak kecil pada hasil kerja. Selain kebahagiaan kerja, kinerja karyawan dipengaruhi oleh unsur-unsur penting seperti motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Salah satu jenis motivasi intrinsik adalah dorongan dari dalam seperti rasa tanggung jawab dan kebanggaan terhadap pekerjaan, sementara motivasi ekstrinsik meliputi insentif dan penghargaan eksternal.

Puskesmas Kalikajar II Wonosobo adalah fasilitas kesehatan yang terletak di Kabupaten Wonosobo, Jawa Tengah. Puskeshma memiliki tiga fungsi utama. Salah satunya yaitu berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut, menaikkan partisipasi masyarakat untuk menaikkan kehidupan sehat, dan menyediakan pendekatan yang komprehensif dan holistik kepada masyarakat di mana perusahaan beroperasi. Untuk menjalankan ketiga fungsi ini dengan lebih baik, Anda memerlukan karyawan yang hebat. Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan kepada petugas Puskesmas Kalikajar II Wonosobo pada tanggal 29 April 2024 dan 2 Mei 2024, diketahui bahwasanya "pencapaian kinerja setiap tahunnya belum terlaksana secara maksimal, meskipun sudah termasuk baik, kondisi ini disebabkan indikator kinerja yang tercapai masih di bawah 100%". Didalam pencapaian indikator kinerja ini, ditemukan dua komponen yang di Skor, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan manajemen, yang bisa diamati pada tabel di bawah in:

Tabel 1. Capaian Kinerja Puskesmas Kalikajar II Wonosobo

No.	Indikator	Capaian	
		2022	2023
1.	Pelayanan Kesehatan	84,5%	93,5%
2.	Pelayanan manajemen	89,6%	85,3%

Sumber: Peranwawancara pra penelitian (2024).

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwasanya pada pelayanan kesehatan capaian kinerja yang tercapai pada tahun 2022 hanya sejumlah 84,5% lalu meningkat pada tahun 2023 menjadi 93,5%. Sementara pada pelayanan manajemen, capaian kinerja yang tercapai pada tahun 2022 hanya 89,6% lalu menurun menjadi 85,3%.

Selain permasalahan terkait kinerja, Puskesmas Kalikajar II Wonosobo juga memiliki masalah pada fasilitas kerja yang mana belum memiliki fasilitas kerja yang belum lengkap. Secara umum, fasilitas kerja yang ditemukan di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo belum sesuai dengan standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan dan kurang memenuhi syarat. Tetapi, didalam kondisi ini karyawan hanya mempergunakan dan menempati fasilitas kerja yang telah disediakan meliputi ruang tunggu, parkir, WC, ruang lansia, poli anak, poli gigi dan mulut, USG & KB, apotik, persalinan, ruang tindakan, laboratorium, KIA, pelayanan umum dan pendaftaran. Disisi lain, pegawai di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo juga merasa kurang puas didalam bekerja sebab mereka tidak bisa bekerja secara optimal sebab terbatasnya fasilitas alat gedung maupun tempat yang tersedia di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo. Kondisi ini juga menjadikan pegawai di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo kurang nyaman didalam bekerja. Berdasarkan fenomena diatas maka bisa kita ketahui bahwasanya "kepuasan kerja terhadap Puskesmas Kalikajar II Wonosobo masih tergolong kurang baik". Maka dari itu, penelitian ini berguna untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo.

LANDASAN TEORI

Kinerja Karyawan

Menurut Sarif et al. (2020) kinerja karyawan secara individu dan kinerja organisasi merupakan dua perspektif utama yang dapat digunakan untuk menilai kinerja. Dalam suatu organisasi, output kinerja dari tiap karyawan adalah kinerja mereka secara keseluruhan. Sebaliknya, kinerja organisasi merupakan hasil akhir dari kerja organisasi. Terdapat korelasi yang kuat antara kinerja karyawan dan organisasi. Sumber daya organisasi, yang dikelola atau dipimpin oleh orang-orang yang secara aktif berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi, terkait erat dengan pencapaian tujuannya. Tidak mungkin memisahkan pengejaran kinerja puncak dengan kebutuhan pemimpin birokrasi untuk menginspirasi staf mereka agar mengerjakan tugas dengan cepat dan baik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas dan kebahagiaan pelanggan saling terkait. Kualitas membantu pelanggan membangun hubungan bersama yang menguntungkan bagi pelanggan dan bisnis. Organisasi lebih siap untuk menangani masalah dan kesalahpahaman bagi klien ketika mereka memiliki hubungan emosional seperti ini. Dengan demikian, bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan pengalaman luar biasa klien mereka dan meminimalkan atau menghilangkan pengalaman negatif mereka. Sinambela (2014) menyatakan bahwa segala sesuatu yang dapat memenuhi persyaratan dan aspirasi konsumen memenuhi syarat sebagai penyedia bantuan yang baik, oleh karena itu harus memiliki kualitas yang memastikan pelanggan secara konsisten puas dengan manajemen yang diberikan perusahaan.

Fasilitas Kerja

Fasilitas adalah alat untuk mempermudah dan membantu melaksanakan tugas. Setiap bagian fasilitas dapat dengan mudah diperluas atau dipersempit tanpa memengaruhi kualitas atau kerangka pelayanan. Selain itu, fasilitas dapat digunakan guna menampakkan pembeda kebijakan satu lembaga pendidikan dari lembaga lain (Lupiyaodi, 2016). Segala sesuatu yang dapat membantu usaha dan mempercepat pekerjaan untuk mencapai tujuan dianggap sebagai fasilitas. Barang atau uang yang mempercepat serta mempermudah terwujudnya rencana disebut sebagai fasilitas (Rivai, 2016).

Kepuasan Kerja

Fokus dari kepuasan kerja keryawan yaitu sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka; Secara khusus, pekerja yang bahagia cenderung merasa kondisi kerja mereka memuaskan daripada pekerja yang tidak puas. Nilai-nilai terpenting dalam pekerjaan dapat diapresiasi dan dicapai dengan mengevaluasi pekerjaan untuk mengatasi keadaan kerja yang muncul (Masram & Muah, 2017). Tempat kerja yang bahagia adalah tempat di mana karyawan dapat mematuhi kebijakan organisasi dan norma kerja untuk mencapai sasaran kinerja dan bergaul dengan atasan dan rekan kerja (Nabawi, 2019).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan populasi penelitian yaitu pegawai Puskesmas Kalikajar II Wonosobo yang berjumlah 38 orang. Sampel

penelitian memeprgunakan sensus sampling dan berjumlah 38 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan penelitian literatur. Analisis data memeprgunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum melaksanakan analisis dilakukan pengujian validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Peranpengujian ini akan menentukan keakuratan dan interpretasi perananalisis regresi linier berganda. Penggunaan kuesioner dan penelitian literatur diharapkan bisa menghasilkan temuan yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo. Temuan penelitian ini diharapkan bisa menyediakan saran praktis bagi manajemen Puskesmas untuk menaikkan kinerja pegawai, Hipotesisnya:

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo

H_2 : Fasilitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo

H_3 : Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Kalikajar II Wonosobo

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian dari Sugiyono (2017), yang menyatakan apabila didalam pendekatan kuantitatif, pengujian mutu pada data riset dihubungkan dengan aspek *validity* dan *reability instrument* serta kualitas ketika mengumpulkan data yang erat kaitannya dengan kesesuaian proses yang dipergunakan ketika melaksanakan pengumpulan data. Dibawah ini yaitu perandari pengujian kualitas informasi didalam penelitian ini:

Tabel 2. Peran Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	rhitung	rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0.770	0.196	Valid
	2	0.805	0.196	Valid
	3	0.830	0.196	Valid
	4	0.673	0.196	Valid
	5	0.586	0.196	Valid
	Cronbach's alpha = 0,767			Reliabel
Fasilitas Kerja	1	0.539	0.196	Valid
	2	0.605	0.196	Valid
	3	0.847	0.196	Valid
	4	0.847	0.196	Valid
	5	0.660	0.196	Valid
	Cronbach's alpha = 0,722			Reliabel
Kepuasan Kerja	1	0.559	0.196	Valid
	2	0.689	0.196	Valid
	3	0.707	0.196	Valid
	4	0.466	0.196	Valid
	5	0.503	0.196	Valid
	6	0.570	0.196	Valid
	Cronbach's alpha = 0,625			Reliabel
Kinerja	1	0.812	0.196	Valid

Karyawan	2	0.708	0.196	Valid
	3	0.825	0.196	Valid
	4	0.535	0.196	Valid
	5	0.664	0.196	Valid
	6	0.747	0.196	Valid
	7	0.766	0.196	Valid
	Cronbach's alpha = 0,837			Reliabel

Sumber: Peranolah data (2024).

Dari uji validitas yang dilakukan dengan memeprgunakan software SPSS 24 diper nilai p value yang terkait pada setiap soal dibawah 0,05. Dengan demikian seluruh item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, tempat kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai dianggap valid. Pada akhirnya, kuesioner yang dipergunakan mampu mengungkapkan komponen kualitas layanan, tempat kerja, kepuasan terhadap pekerjaan dan kinerja karyawan. Selain itu, tercatat bahwa skor alfa Cronbach untuk variabel seperti kualitas layanan, tempat kerja, dan kinerja karyawan semuanya lebih tinggi dari 0,60. Pada akhirnya, setiap pertanyaan didalam survei bisa dianggap sebagai variabel yang dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan, fasilitas kerja, dan kinerja karyawan, serta bisa dipergunakan didalam penelitian tambahan. Pengujian validitas dan reliabilitas memperlihatkan bahwa kuesioner yang dipergunakan didalam penelitian ini cukup untuk mengukur variabel-variabel yang dimaksudkan didalam penelitian. Validitas yang tinggi dijamin pertanyaan-pertanyaan didalam kuesioner yang mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas yang tinggi ditunjukkan peranpengukuran yang konsisten. Pada akhirnya, analisis tambahan bisa dilakukan berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari kuesioner ini. Setelah langkah pertama dipastikan validitas dan reliabilitasnya, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis regresi linier berganda untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut peranpengujian regresi linier berganda:

Tabel 3. Rangkuman PeranRegresi Linier Berganda

Variabel	Adj. R Square	Anova		Standardized Coefficient		Keterangan
		F.	Sig. F	Beta	Sig	
Contant	.875	87.293	.000	-3.135	.384	-
Kualitas Pelayanan (X1)				.111	.232	Hipotesis ditolak
Fasilitas Kerja (X2)				1.320	.000	Hipotesis diterima
Kepuasan Kerja (X3)				.080	.518	Hipotesis ditolak

Sumber: Peranolah data (2024).

Dari tabel perankoefisien korelasi tersebut, maka bisa dibentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = -3.135 + 0{,}111X_1 + 1.320X_2 + 0{,}080X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan diatas, maka diketahui sebagai berikut:

1. Skor konstanta yang dibisakan yaitu sejumlah -3.135 yang memperlihatkan bahwasanya apabila Skor kualitas pelayanan (X_1), fasilitas kerja (X_2), dan kepuasan kerja (X_3) Skornya nol maka akan tercipta kinerja karyawan sejumlah -3.135. Sko negative memperlihatkan bahwasanya ketika kualitas pelayanan (X_1), fasilitas kerja (X_2), dan kepuasan kerja (X_3) skornya nol tidak akan tercipta kinerja karyawan.

2. Variabel kualitas pelayanan (X_1) didalam metode regresi linear ganda skor koefisien sejumlah 0,111, berarti jika skor variable kualitas pelayanan bertambah 1 sementara lainnya tetap, maka skor variable kinerja karyawan akan naik sejumlah 0,111. Bisa diuraikan, kualitas pelayanan (X_1) berdampak positif terhadap kinerja karyawan (Y). Tetapi, naik turunnya kualitas pelayanan tidak berdampak pada kinerja karyawan.
3. Variable fasilitas kerja (X_2) didalam metode regresi linear ganda tersebut bernilai koefisien sejumlah 1.320, berarti jika skor variable fasilitas kerja meningkat sejumlah 1 serta yang lainnya tetap, maka bisa diperkirakan skor variable kinerja karyawan naik sejumlah 1.320.
4. Variable kepuasan kerja (X_3) memiliki skor koefisien sejumlah 0,080, berarti jika skor variable kepuasan kerja bertambah 1, sementara yang lainnya tetap, maka bisa diperkirakan jika skor variable kinerja karyawan meningkat sejumlah 0,080. Tetapi, naik turunnya kepuasan kerja tidak berdampak pada kinerja karyawan. Dari Skor koefisien tersebut, kesimpulannya yaitu hanya variable kualitas pelayanan (X_1) yang berdampak terhadap kinerja karyawan.
5. Skor *standard error* yang dibisakan sejumlah 3.558 yang memperlihatkan bahwasanya kesalahan yang bisa terjadi didalam memprediksi variabel kinerja karyawan (Y) yaitu sejumlah 3.668.

Berdasarkan Tabel 3, Skor signifikansi sejumlah 0,000 dibawah 0,05, memperlihatkan bahwasanya ketiga variabel kualitas pelayanan, fasilitas kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, ketiga variabel tersebut menyediakan kontribusi yang nyata terhadap kinerja pegawai. Tetapi koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sejumlah 0,111 memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kinerja pegawai, artinya peningkatan kualitas pelayanan seringkali dibarengi dengan peningkatan kinerja pegawai. Tingkat signifikansi sejumlah 0,232 lebih tinggi dari 0,05 memperlihatkan bahwasanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai tidak signifikan. Skor t hitung sejumlah 1,217 lebih rendah dari Skor t tabel sejumlah 0,2034 sehingga mendukung peranbahwasanya pengaruhnya tidak signifikan. Pada dasarnya hipotesis H1 yang menyatakan bahwasanya beberapa kualitas pelayanan berdampak positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai ditolak. Artinya, secara individual kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya meskipun kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, tetapi dampak ini tidak kuat atau cukup signifikan jika diamati secara terpisah dari variabel lain. Artinya untuk menaikkan kinerja pegawai, tidak cukup hanya sekedar menaikkan kualitas pelayanan tanpa memperhatikan faktor lain seperti fasilitas kerja dan kepuasan kerja.

Koefisien variabel fasilitas kerja (X2) sejumlah 1,320, tingkat signifikansi 0,000 dibawah 0,05, dan Skor t hitung sejumlah 13,809 lebih tinggi dari t tabel sejumlah 0,2034. Sebab Skor p value dibawah 0,05 maka kondisi ini memperlihatkan bahwa variabel fasilitas pribadi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Artinya, peningkatan fasilitas kerja akan berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai. Hipotesis H2 pada dasarnya berkaitan dengan dampak positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. Sementara koefisien regresi variabel kepuasan kerja (X3) sejumlah 0,080, tingkat signifikansi 0,508 lebih tinggi dari 0,05, dan Skor t hitung sejumlah 0,653 lebih rendah dari t tabel sejumlah 0,2034. Sebab Skor p lebih tinggi dari 0,05 maka kondisi ini memperlihatkan bahwa kepuasan pribadi terhadap pekerjaan memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.. Kondisi ini menyiratkan bahwa meskipun peningkatan kepuasan kerja

biasanya mengarah pada peningkatan kinerja, pengaruhnya tidak signifikan atau cukup kuat. Pada dasarnya, hipotesis H3 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan, tetapi tidak signifikan, diantara kepuasan kerja parsial dan kinerja karyawan ditolak. Pengujian adjust R-squared memperlihatkan Skor sejumlah 0,875 atau 87,5%. Kondisi tersebut bisa disebabkan fakta bahwa 87,5% varians kinerja pegawai (Y) disebabkan variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas kerja (X2) dan kepuasan kerja (X3). Sisanya sejumlah 12,5% bergantung pada faktor lain yang tidak dimasukkan didalam penelitian ini, faktor tersebut diantara lain kualitas pelayanan, fasilitas kerja dan kepuasan kerja. Bisa diuraikan kualitas pelayanan, fasilitas kerja dan kepuasan kerja memiliki peranan penting didalam menjelaskan perubahan kinerja pegawai, tetapi diidentifikasi juga variabel lain yang memengaruhi kinerja pegawai.

Pada dasarnya, penelitian lanjutan diperlukan untuk mengeksplorasi dan mengidentifikasi variabel lain yang bisa memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Dengan memahami berbagai faktor yang memengaruhi kinerja, organisasi bisa merancang strategi yang lebih efektif untuk menaikkan produktivitas dan kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan berdampak positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga Hipotesis 1 ditolak. Kondisi ini menunjukkan bahwa perubahan kualitas pelayanan tidak berdampak terhadap besar kecilnya rasio kinerja pegawai. Sebaliknya, hipotesis 2 terbukti: peningkatan fasilitas kerja akan berdampak positif terhadap kinerja pegawai, tetapi kepuasan kerja memilukan kinerja pegawai.

Temuan ini menunjukkan bahwa menaikkan sumber daya kerja adalah cara terbaik untuk menaikkan kinerja karyawan. Organisasi dan perusahaan harus mengalokasikan sumber daya untuk memperbaiki dan menaikkan ruang kerja untuk menaikkan produktivitas karyawan. Penelitian tambahan juga diperlukan untuk menemukan cara yang lebih baik untuk menaikkan kinerja secara keseluruhan. Penelitian ini harus menyelidiki elemen tambahan yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, seperti dinamika karyawan dan elemen motivasi.

DAFTAR REFERENSI

Aprilia, R., Turmudhi, A., Purwasih, R., Maimunah, S., & Yunggoli, S. (2023). Work Productivity: Compensation, Communication and Work Discipline. *INCoS 2023 Lecture Notes on Data Engineering and Communications Technologies*, *182*, 349–360. https://doi.org/10.1007/978-3-031-40971-4_33

Astono, A. D., & Turmudhi, A. (2021). the Effect of Work Motivation and Work Discipline on Employee Performance Moderated By Organizational Culture on Primary Kpri Pkpri Members, Semarang City. *International Journal of Global Accounting, Management, Education, and Entrepreneurship*, *1*(2), 121–131. https://doi.org/10.48024/ijgame2.v1i2.26

Astono, A. D., Turmudhi, A., & Astohar. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimoderasi Oleh Budaya Organisasi Pada Primer Kpri Anggota Pkpri Kota Semarang. *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers*, *November 2020*, 20–30.

Azhari, Z., Resmawan, E., & Ikhsan, M. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Forum Ekonomi*, *23*(2), 147–156. https://doi.org/10.53625/juremi.v2i1.2691

Fattah, I. A., Baddaruddin, & Haeranah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, *2*, 906–916.

Harpis, M., & Bahri, S. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Pengawasan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serdang Bedagai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *3*(1), 13–28. https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4760

Lajatuma, T. A., Nuraina, E., & Murwani, J. (2017). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bukit Mas Prima Persada Depo Madiun. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, *5*(1), 98–199.

Lupiyaodi, R. (2016). *Manajemen pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Masram, & Muah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publiser.

Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *2*(2), 170–183. https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667

Ningmabin, P. M., & Adi, A. N. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RS UB Malang. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, *1*(3), 259–268.

Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, *1*(3), 179–186.

Rivai, V. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Murai Kencana.

Santhi, N. H., & Hartati, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan Dan Inovator Pendidikan*, *5*(1), 1–14. https://doi.org/10.29408/jhm.v5i1.3263

Sarif, N. A., Mappamiring, & Malik, I. (2020). Kinerja Pegawai Dalam Penerapan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) Di PLN Rayon Panrita Lopi Bulukumba. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember*, *1*(3).

Sinaga, O. S. (2020). *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.

Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Turmudhi, A., & Kurdaningsih, D. M. (2022). Improving the performance of BUMDes employees through work discipline and organizational culture. *International Journal of Health Sciences*, *6*(April), 4680–4686. https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns5.9572

Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Bumi Aksara.