

The Influence of the Work Environment and Work Facilities on Public Service Performance at Several Religious Affairs Offices (KUA) in Muara Enim Regency

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Beberapa Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Muara Enim

Galih Rakasiwi Haryanto¹, Juhaini Alie²

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri

¹blemodgalih@gmail.com, ²juhaini@uigm.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of the work environment and work facilities on public service performance at several Offices of Religious Affairs (Kantor Urusan Agama/KUA) in Muara Enim Regency. Optimal public service performance is a major demand for government institutions in providing services to the community. A conducive work environment and adequate work facilities are believed to support employees in improving service quality. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all KUA employees in Muara Enim Regency, while the sample was determined using an appropriate sampling technique based on research criteria. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression analysis. Hypothesis testing was conducted using the t-test to examine partial effects and the F-test to examine simultaneous effects of the independent variables on the dependent variable. The results indicate that the work environment has a significant effect on public service performance. Work facilities also have a significant effect on public service performance. Simultaneously, the work environment and work facilities have a significant effect on public service performance at KUA in Muara Enim Regency. Therefore, improving the quality of the work environment and providing adequate work facilities should be prioritized to enhance public service performance.

Keywords: Work Environment, Work Facilities, Public Service Performance, Office of Religious Affairs (KUA).

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pelayanan publik pada beberapa Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Muara Enim. Kinerja pelayanan publik yang optimal merupakan tuntutan utama bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lingkungan kerja yang kondusif dan fasilitas kerja yang memadai diyakini dapat mendukung pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KUA di Kabupaten Muara Enim, sedangkan sampel penelitian ditentukan dengan teknik sampling tertentu sesuai dengan kriteria penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner ke 100 responden menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Fasilitas kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Secara simultan, lingkungan kerja dan fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada KUA di Kabupaten Muara Enim. Dengan demikian, peningkatan kualitas lingkungan kerja dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai perlu menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Fasilitas Kerja, Kinerja Pelayanan Publik, KUA.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem dan prosedur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi internal organisasi, seperti lingkungan kerja dan fasilitas yang tersedia. Hal ini selaras dengan pendapat Sedarmayanti (2017), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja, produktivitas, dan kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan berkualitas. Namun, dalam praktiknya di Indonesia, kualitas pelayanan publik masih sering menghadapi berbagai tantangan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat (Irdiyanti et al., 2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain adalah kondisi lingkungan kerja dan fasilitas kerja yang tersedia bagi para pegawai penyelenggara pelayanan publik.

Di era reformasi birokrasi, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintahan, termasuk di lingkungan Kementerian Agama. Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran strategis dalam pelayanan keagamaan seperti pencatatan pernikahan, wakaf, dan pembinaan keagamaan, sehingga kinerja pelayanannya perlu terus ditingkatkan agar profesional, akuntabel, dan responsif. Namun, kualitas pelayanan publik di beberapa KUA masih menghadapi tantangan, terutama terkait lingkungan kerja dan fasilitas kerja yang belum optimal.

Lingkungan kerja yang kurang mendukung serta keterbatasan sarana dan prasarana berdampak pada penurunan kualitas pelayanan publik dan tidak terpenuhinya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin baik kondisi lingkungan kerja, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya (Alie, Marnisah, dan Fitriani 2022). Pelayanan publik yang prima merupakan tuntutan utama reformasi birokrasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat (Setiawan & Rahman, 2020), namun sering terhambat oleh lingkungan kerja yang tidak kondusif dan fasilitas yang tidak memadai (Hidayat & Prasetyo, 2019). Kondisi tersebut dapat menurunkan semangat kerja pegawai, meningkatkan stres dan absensi, serta menurunkan efektivitas pelayanan (Sari & Lestari, 2021).

Permasalahan ini masih ditemukan di KUA Kabupaten Muara Enim, seperti kondisi gedung yang sudah tua dan kurang layak, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta akses internet dan teknologi informasi yang belum merata, sehingga menghambat digitalisasi pelayanan (Survei dan laporan evaluasi KUA 2024). Sebagai upaya perbaikan, Kementerian Agama menargetkan pembangunan 160 unit KUA berbasis *green building* pada tahun 2025 untuk menggantikan gedung yang rusak (Kemenag, 2025). Selain itu, keterbatasan fasilitas pendukung dan rendahnya kecakapan pegawai dalam penggunaan teknologi turut memengaruhi efektivitas pelayanan, sehingga diperlukan pelatihan peningkatan kompetensi SDM (Penelitian kualitas SDM KUA 2023).

Keterbatasan fasilitas teknologi dan masih dominannya prosedur manual menyebabkan hambatan dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan. Fasilitas kerja yang memadai, seperti ruang kerja yang nyaman, peralatan kantor, dan teknologi informasi, sangat dibutuhkan untuk mendukung kinerja pegawai secara efisien

(Kurniawan, 2023). Dalam konteks KUA, ketersediaan komputer, jaringan internet, dan ruang tunggu yang layak menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan ramah (Wijaya & Sutrisno, 2022).

Penelitian ini relevan sebagai bahan evaluasi bagi Kementerian Agama, khususnya di tingkat KUA, guna mendukung transformasi pelayanan publik yang efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sektor publik (Irdiyanti et al., 2018; Riwukore et al., 2022; Wijaya & Manurung, 2021). Namun, pengaruh kedua faktor tersebut secara simultan terhadap kinerja pelayanan publik di KUA Kabupaten Muara Enim masih perlu dikaji lebih lanjut sesuai dengan konteks lokal.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pelayanan publik pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016, serta Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 yang menekankan pelayanan publik profesional, akuntabel, dan didukung sarana prasarana memadai.

Berbagai studi menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas kerja yang memadai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Kondisi di beberapa KUA masih menghadapi kendala seperti keterbatasan ruang kerja, sarana teknologi, dan beban kerja, yang berdampak pada belum optimalnya pelayanan. Temuan Rahayu (2022), Kurniawan (2023), serta Wijaya dan Sutrisno (2022) menegaskan bahwa lingkungan kerja dan fasilitas kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja aparatur dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya tersebut, masih terdapat kebutuhan untuk mempelajari secara lebih spesifik dan komprehensif mengenai pengaruh lingkungan kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pelayanan publik, terutama di wilayah Kabupaten Muara Enim. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana lingkungan kerja dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA), khususnya di Kabupaten Muara Enim

2. Metode

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel lingkungan kerja (LK dan fasilitas kerja (FK) terhadap kinerja pelayanan publik (KP).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada beberapa Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan yaitu KUA Kec. Belida Darat, KUA Kec. Muara Belida, dan KUA Kec. Rambang Dangku, KUA Kec. Sungai Rotan, KUA Kec. Gelumbang, KUA Kec. Lembak.

Penelitian direncanakan dilaksanakan selama periode Juli hingga November 2025, yang mencakup tahap penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KUA Kec. Belida Darat, KUA Kec. Muara Belida, dan KUA Kec. Rambang Dangku, KUA Kec. Sungai Rotan, KUA Kec. Gelumbang, KUA Kec. Lembak.

Untuk menentukan jumlah sampel, sampel jenuh (sensus) jika jumlah populasi ≤ 40 orang, atau purposive sampling bila diperluas. Jumlah sampel: 100 responden (d disesuaikan dengan jumlah total pegawai aktif). Penelitian dilakukan di 6 KUA di Kabupaten Muara Enim yaitu KUA Kec. Belida Darat, KUA Kec. Muara Belida, dan KUA Kec. Rambang Dangku, KUA Kec. Sungai Rotan, KUA Kec. Gelumbang, KUA Kec. Lembak.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survey yaitu dengan menggunakan kuisisioner dengan skala likert. Skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian sosial, manajemen, dan pemasaran untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat, atau tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan. Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan repeat order, dengan rentang penilaian dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (correlated itemtotal correlations) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $> r$ tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel

No	Variabel	item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Lingkungan Kerja (LK)	LK.1	1	0.1966	VALID
		LK.2	0.582	0.1966	VALID
		LK.3	0.616	0.1966	VALID
		LK.4	0.587	0.1966	VALID
		LK.5	0.515	0.1966	VALID
		LK.6	0.531	0.1966	VALID
		LK.7	0.65	0.1966	VALID
2	Fasilitas Kerja (FK)	FK.1	1	0.1966	VALID
		FK.2	0.63	0.1966	VALID
		FK.3	0.625	0.1966	VALID
		FK.4	0.596	0.1966	VALID
		FK.5	0.65	0.1966	VALID
		FK.6	0.512	0.1966	VALID

		FK.7	0.511	0.1966	VALID
2	Kinerja Pelayanan Publik (KPP)	KPP.1	1	0.1966	VALID
		KPP.2	0.777	0.1966	VALID
		KPP.3	0.675	0.1966	VALID
		KPP.4	0.605	0.1966	VALID
		KPP.5	0.601	0.1966	VALID
		KPP.6	0.656	0.1966	VALID
		KPP.7	0.758	0.1966	VALID

Sumber: olahan SPSS 25, tahun 025

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa untuk masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dan positif dibanding r tabel untuk (df) = 100-2 = 98 dan alpha 0,05 di dapat r tabel sebesar 0.196 Maka, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel LK, FK, dan KPP adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ini digunakan untuk menguji akurasi serta ketetapan dari pengukuran. Instrument reliabel agar menggunakan suatu batas nilai Cronbach alpa 0.60. Jika reliabilitas >0.60 adalah reliabel atau konsisten, sedangkan <0.60 adalah tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach`s Alpha	N of Items	Keterangan
Lingkungan Kerja (LK)	0.906	7	Reliabel
Fasilitas Kerja (FK)	0.916	7	Reliabel
Kinerja Pelayanan Publik (KPP)	0.944	7	Reliabel

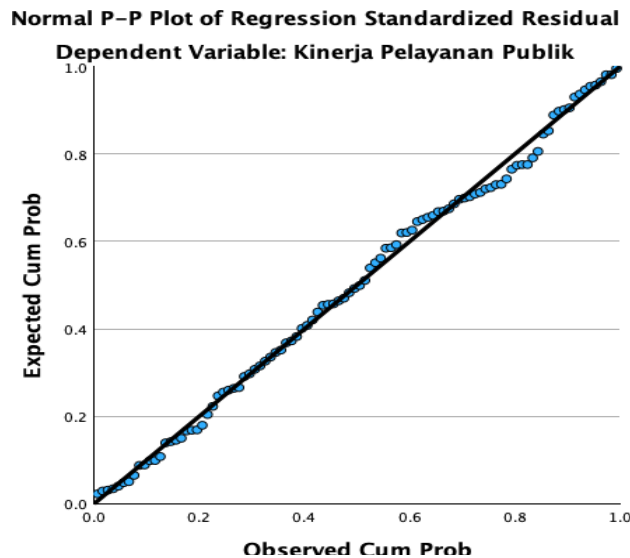
Sumber: olahan SPSS 25, tahun 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha atas variabel lingkungan kerja sebesar 0.906, fasilitas kerja sebesar 0.916, dan kinerja pelayanan publik sebesar 0.944. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliable karena mempunyai nilai cronbach's alpha lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara untuk menguji dengan melihat normal probability plot, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2018).



Gambar 1. Kurva Normal P-P Plot

Berdasarkan hasil gambar 1 di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal, hal ini menandakan bahwa model asumsi normalitas dan model regresi layak digunakan untuk menganalisis interaksi variabel-variabel bebas (lingkungan kerja dan fasilitas kerja) terhadap variabel terikat (kinerja pelayanan publik).

Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas ini berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi yang kuat antar variabel independen. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolineritas adalah nilai tolerance $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$. Nilai regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali,2018:107).

Tabel 3. Hasil Uji Multikolineritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.239	1.597		3.281	0.001		
	Lingkungan Kerja	0.435	0.047	0.557	9.318	<.001	0.978	1.022
	Fasilitas Kerja	0.382	0.044	0.516	8.627	<.001	0.978	1.022

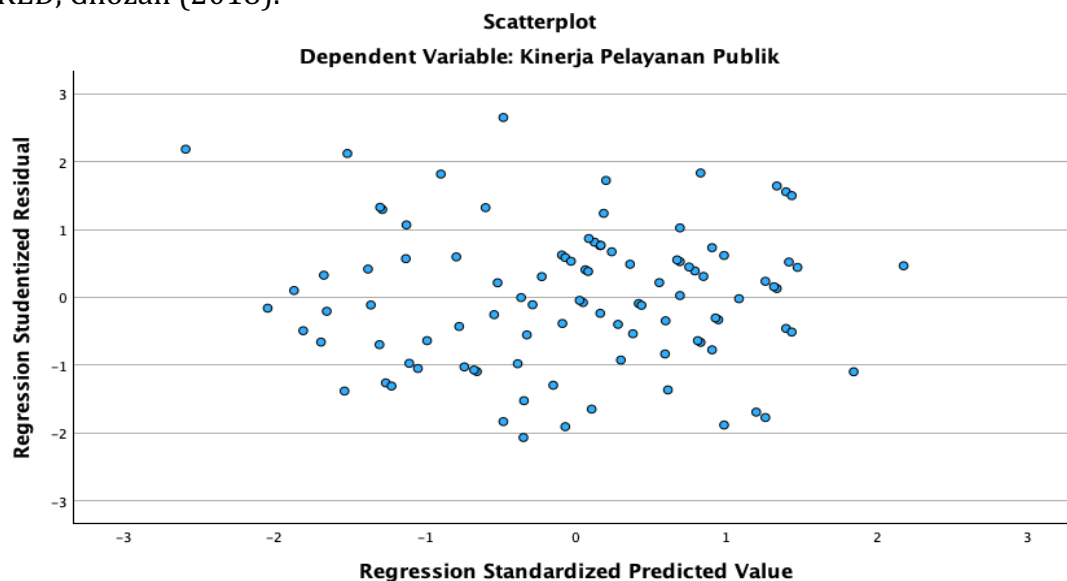
a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan tabel 3, perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa nilai VIF kompetensi adalah 1.022, ini menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolineritas antara variabel independen dalam model regresi. Hasil perhitungan juga menunjukkan nilai tolerance masing-masing

variabel adalah Lingkungan Kerja 0.978, Fasilitas Kerja sebesar 0.978. Ini berarti menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai Tolerance diatas dari 0,10. Maka berdasarkan nilai Tolerance tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Hal sesuai dengan pernyataan Imam Ghozali (2017), bahwa yang umum digunakan untuk menilai adanya multikolinearitas apabila nilai $VIF \leq 10$ atau nilai Tolerance $\geq 0,10$.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Ghozali (2018), jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, juga melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik sacterrplot antara SRESID dan ZPRED, Ghozali (2018).



Gambar 2. Gambar Uji Scatterplot
Sumber: olahan SPSS 25, tahun 2025

Berdasarkan penyajian pada gambar 2 scatterrplot menunjukkan bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat pola yang jelas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kinerja pelayanan pegawai berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu lingkungan kerja, dan fasilitas kerja.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis statistik karena dalam penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel yang berpengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dimana dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai syarat dalam analisis regresi linier berganda.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.239	1.597		3.281	0.001
	Lingkungan Kerja	0.435	0.047	0.557	9.318	.001
	Fasilitas Kerja	0.382	0.044	0.516	8.627	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2025

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut : $KPP = 5.239 + 0.435(LK) + 0.382(FK) + 0.382(KPP) + e$

Nilai konstanta (α) adalah menunjukkan besarnya nilai kinerja pelayanan publik (KPP). Hal ini menyatakan jika variabel lingkungan kerja dan fasilitas kerja dianggap konstan, maka nilai kinerja pelayanan publik sebesar 5.239.

Koefisien regresi variabel lingkungan kerja (LK) sebesar 0.435 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas kerja (FK) dengan kinerja pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dikatakan jika semakin baik lingkungan kerja yang dimiliki pegawai maka kinerja pegawai dalam pelayanan akan semakin meningkat. Koefisien regresi variabel fasilitas kerja (FK) sebesar 0.382 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas kerja (FK) dengan kinerja pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dikatakan bahwa semakin baik fasilitas kerja maka dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik oleh pegawai.

Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, Ghazali (2018). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Pada output SPSS, koefisien determinasi terletak dalam tabel summary dan tertulis R square. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Namun, jika nilai R^2 mendekati satu maka seluruh variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.813 ^a	0.661	0.654	2.01843

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

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2025

Berdasarkan hasil table 5 model summary diatas, nilai Adjusted R Square sebesar 0.661 atau 66.1% ini menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan publik yang dapat dijelaskan oleh variabel lingkungan kerja dan fasilitas kerja adalah sebesar 66.1%. Sedangkan sisanya sebesar 0.339 atau 33.9% ($100\% - 66.1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Hasil pengujian hipotesis dengan uji t di hitung dengan menggunakan *software SPSS* dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji t
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.239	1.597		3.281	0.001
	Lingkungan Kerja	0.435	0.047	0.557	9.318	.001
	Fasilitas Kerja	0.382	0.044	0.516	8.627	.001

Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2025

Jika dilihat dari hasil pada tabel 6 coefficients pada uji t diatas dan membandingkan t hitung dengan t tabel sebesar 1.661 yang diperoleh dari tabel t dengan $df = n - k$ (100-4) yaitu 96 dan alpha 0.05. Apabila t hitung > t tabel, maka menunjukkan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti bahwa variabel bebas terbukti secara bermakna mempengaruhi variabel terikat.

Dari hasil pengujian tabel 6, bisa disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil t untuk variabel lingkungan kerja (LK) terhadap kinerja pelayanan publik (KPP) menunjukkan nilai signifikan sebesar < 0.001 Nilai ini lebih kecil dari 0.5 ($0.001 < 0.05$) dan t hitung lebih besar dari t tabel (1.661). nilai t positif menunjukkan bahwa variabel LK mempunyai hubungan yang searah dengan variabel KPP. maka dapat disimpulkan H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik beberapa KUA di Kabupaten Muara Enim.
2. Hasil t untuk variabel fasilitas kerja (FK) terhadap kinerja pelayanan publik menunjukkan nilai signifikan sebesar < 0.001 . Nilai ini lebih kecil dari 0,5 . nilai t positif menunjukkan bahwa variabel FK mempunyai hubungan yang searah dengan variabel KPP. maka dapat disimpulkan H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik beberapa KUA di Kabupaten Muara Enim.

Uji Simultan

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel. Hasil pengujian hipotesis dengan uji f di hitung dengan menggunakan *software SPSS* dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji f

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	770.777	2	385.389	94.596	<.001b
	Residual	395.183	97	4.074		
	Total	1165.96	99			

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2025

Jika dilihat dari hasil pada tabel 7 coefficients pada uji f diatas dan membandingkan f hitung dengan f tabel sebesar 3.090 yang diperoleh dari tabel f dengan $df = n-k-1$ ($100-2-1$) yaitu 97 dan α 0.05. Apabila t hitung $> t$ tabel, maka menunjukkan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti bahwa variabel variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh signifikan. Dari tabel diatas diperoleh f hitung sebesar 94.596 dengan f tabel 3.090 yang menyimpulkan bahwa f hitung $>$ f tabel hipotesis alternatif diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada beberapa KUA di Kabupaten Muara Enim

Berdasarkan tabel 6, nilai signifikansi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan publik sebesar $<0,001$ ($<0,05$), sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada beberapa KUA di Kabupaten Muara Enim. Lingkungan kerja yang kondusif, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, mampu meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kepuasan pegawai, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan lingkungan kerja sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan publik di KUA.

Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada beberapa KUA di Kabupaten Muara Enim

Berdasarkan tabel 6, nilai signifikansi pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pelayanan publik sebesar $<0,001$ ($<0,05$), sehingga fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Ketersediaan dan kualitas fasilitas kerja yang memadai mendukung kelancaran tugas pegawai, meningkatkan efisiensi, serta mengurangi hambatan teknis dalam pelayanan. Selain itu, fasilitas kerja yang nyaman dan terawat dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pegawai. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan dan pemeliharaan fasilitas kerja menjadi faktor penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik di KUA.

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Fasilitas Kerja secara Simultan terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada beberapa KUA di Kabupaten Muara Enim

Berdasarkan tabel 7, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 94,596 lebih besar dari F tabel 3,091, sehingga hipotesis alternatif diterima. Hal ini membuktikan bahwa lingkungan kerja dan fasilitas kerja secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut saling bersinergi dalam menciptakan kondisi kerja yang optimal, meningkatkan motivasi, efisiensi, dan produktivitas pegawai, serta berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, perbaikan lingkungan kerja dan fasilitas kerja secara bersama-sama perlu menjadi prioritas utama dalam pengelolaan pelayanan publik di KUA.

4. Kesimpulan

Dari penelitian tersebut bisa disimpulkan dengan rincian sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di beberapa KUA di Kabupaten Muara Enim dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Lingkungan kerja yang meliputi kondisi fisik (ruang kerja, ventilasi, kebersihan) dan non-fisik (suasana kerja, hubungan antarpegawai, budaya organisasi) dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kepuasan pegawai sehingga berdampak positif terhadap kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan publik.
2. Fasilitas kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Fasilitas seperti peralatan, teknologi, ruang kerja yang memadai serta fasilitas pendukung yang nyaman mendorong efisiensi kerja sehingga meningkatkan mutu pelayanan. Pemeliharaan dan pembaruan fasilitas secara rutin penting untuk menjaga produktivitas dan kepuasan kerja pegawai.
3. Lingkungan kerja dan fasilitas kerja secara simultan berpengaruh kuat terhadap kinerja pelayanan publik. Nilai F-hitung jauh lebih besar dari F-tabel, menunjukkan kedua variabel ini bersama-sama mampu menjelaskan perubahan kinerja pelayanan secara signifikan. Hal ini menegaskan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dan sarana kerja secara holistik untuk meningkatkan kualitas layanan publik di KUA.

5. Daftar Pustaka

- Anisa, L. (2021). *Hubungan fasilitas kerja dengan efektivitas pelayanan di UPT Samsat Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Farhan, A., Latif, R., & Sari, M. (2024). Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi dan kualitas layanan publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 12(1), 45–57.
- Fitriani, D. (2017). *Pengaruh kompetensi dan sarana prasarana terhadap kinerja layanan publik di Kecamatan Sekarbela Kota Mataram*. Universitas Mataram.
- Hidayat, R., & Prasetyo, A. (2019). Hambatan lingkungan kerja pada kinerja pegawai pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 123–134.
- Irdiyanti, I., Syamsir, & Jumiati. (2018). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.
- Juhaini, Alie., DKK. (2022). Pengaruh etos kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja guru di yayasan pendidikan kamiliyah Palembang. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8), 11096 - 11109
- Kurniawan, T. (2023). Fasilitas kerja sebagai faktor penunjang efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 8(3), 78–88.
- Mahatani, S. (2025). Peran motivasi dalam memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Psikologi Kerja*, 7(1), 11–23.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.

- Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manalor, L., Riwukore, D., & Santoso, T. (2022). Kinerja ASN dan pelayanan publik: Sebuah tinjauan empiris. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 50–63.
- Musytari, Y. (2025). Lingkungan kerja aman dan nyaman sebagai faktor peningkat produktivitas pegawai. *Jurnal Produktivitas Indonesia*, 5(4), 102–114.
- Mustafa, A., & Okeyo, T. (2018). The role of work facilities in enhancing employee performance in public service. *International Journal of Public Sector Management*, 31(2), 98–110.
- Nugroho, A. (2018). *Pengaruh lingkungan kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pratama, H. (2022). *Analisis fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Padang*. Universitas Andalas.
- Ramadhani, F. (2019). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan dan kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behaviour* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Sapriyanto, D. (2023). Model analisis regresi linier berganda untuk pengaruh lingkungan kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Statistik dan Data*, 6(2), 34–44.
- Sari, M. (2021). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung*. Universitas Islam Malang.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siregar, R. (2019). *Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pelayanan publik di Kecamatan Medan Tembung*. Universitas Sumatera Utara.
- Wijaya, B., & Sutrisno, H. (2022). Fasilitas kerja dan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama. *Jurnal Pelayanan Publik*, 11(3), 67–75.
- Wulandari, S. (2020). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kelurahan Banyuanyar Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Yuniarti, D. (2020). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.