



## Pengaruh Pelayanan Publik dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Karyawan PT. Samudera Agencies Indonesia

Ari Tolaba<sup>1\*</sup>, Khamo Waruwu<sup>2</sup>, Mella Yuita<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup> Bisnis dan Humaniora, Manajemen, Universitas Tjut Nyak Dhien, Indonesia  
[ari.tolaba@samudera.id](mailto:ari.tolaba@samudera.id)<sup>1\*</sup>, [waruwukhamo.se.mm@gmail.com](mailto:waruwukhamo.se.mm@gmail.com)<sup>2</sup>, [mlynt69@gmail.com](mailto:mlynt69@gmail.com)<sup>3</sup>

Alamat Kampus: Jalan Rasmi No. 28 Sei Sikambang Medan

Korespondensi penulis: [ari.tolaba@samudera.id](mailto:ari.tolaba@samudera.id)

**Abstract.** *This research aims to analyze the influence of Public Services and Work Environment on Employee Satisfaction at PT. Samudera Agencies Indonesia. The population in this study were employees of PT. Samudera Agencies Indonesia. The sampling technique used was a total sampling technique or saturated sample with a total of 30 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires. The analysis used is multiple regression analysis with t test and F test and coefficient of determination. The data processing tool used is SPSS version 24. The results of this research show that the Public Service variable (X1) has a significance value of  $0.030 < 0.05$  so it can be concluded that the Public Service variable (X1) has a positive and significant effect on the Employee Satisfaction variable, as well as the Work Environment variable (X2) with a significance value of  $0.032 < 0.05$  so it can be concluded that the Work Environment variable (X2) has a positive and significant effect on Employee Satisfaction at the PT Office. Simultaneously, the F test results with a significance value of  $0.006 < 0.05$ , so it can be concluded that the Public Service and Work Environment variables simultaneously have a positive and significant effect on Employee Satisfaction at the PT Office. Samudera Agencies Indonesia. The RSquare value of the independent variable is 31.8% in influencing the dependent variable Employee Satisfaction at the PT Office. Samudera Agencies Indonesia, while the rest is influenced by other factors outside this research.*

**Keywords:** Service, Environment, Satisfaction

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelayanan Publik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan PT. Samudera Agencies Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Samudera Agencies Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu teknik total sampling atau sampel jenuh dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuisioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Alat bantu pengolahan data yang digunakan adalah SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik ( $X_1$ ) memiliki dengan nilai signifikansi  $0,030 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Karyawan, serta variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) dengan nilai signifikansi  $0,032 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Karyawan pada Kantor PT. Samudera Agencies Indonesia. Secara simultan, hasil uji F dengan nilai signifikansi  $0,006 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Karyawan pada Kantor PT. Samudera Agencies Indonesia. Nilai RSquare variabel bebas sebesar 31,8% dalam mempengaruhi variabel terikat Kepuasan Karyawan pada Kantor PT. Samudera Agencies Indonesia, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata kunci:** Pelayanan, Lingkungan, Kepuasan

### 1. LATAR BELAKANG

Dalam upaya mempertahankan posisi perusahaan agar tetap berkelanjutan maka perlu meningkatkan bidang pelayanan demi mendapatkan pengakuan dan perhatian dari para pengguna barang/jasa. Standar yang disesuaikan membawa perubahan untuk memberikan kenyamanan lingkungan seiring dengan biaya-biaya yang dikenakan kepada para pengguna jasa. Dari biaya yang dibebankan kepada para pengguna jasa diharapkan

adanya peningkatan kenyamanan lingkungan dengan berbagai fasilitas yang membuat para Karyawan menjadi nyaman dan tidak was-was dan merasa aman. Dari kenyamanan lingkungan ini dapat memberikan pengaruh kepada masyarakat untuk menggunakan jasa terhadap pelaku usaha..

Pelayanan terhadap publik menjadi cermin bagi para pengguna jasa yang disediakan oleh para pelaku usaha diseluruh nusantara, hal ini tentunya menjadi tugas utama pengelolaan sumber daya manusia untuk memanjakan para Karyawannya dengan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan publik pada kantor PT. Samudera Agencies Indonesia dipandang masih belum maksimal, hal ini terlihat masih banyak keluhan datau ketidakpuasan para pengguna jasa angkutan laut dalam transaksi bisnis

Lingkungan merupakan media paling besar yang harus disediakan oleh pengelola usaha terutama pada usaha jasa saat ini dermaga yang tersedia masih kurang karena banyaknya perusahaan yang sama sehingga harus menunggu antrian dan memberikan suasana yang kurang nyaman bagi para Karyawan baik disaat matahari panas ataupun saat musim hujan turun. Ketersediaan lingkungan yang nyaman dan luas dapat membuat kenyamanan kepada para Karyawan baik dari segi parkir kedaraan ataupun dari segi tempat istirahat ketika menunggu antrian. Kepuasan Karyawan masih ada yang tidak terpenuhi, hal-hal seperti pungli dan ketidakpastian jam bongkar dikarenakan harus menunggu persetujuan dari manajemen dan menunggu antrian dari armada-armada lain yang sama-sama berlabuh di dermaga.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Menurut Yuniarsih (2017:26), indikator kepuasan kerja, adalah sebagai berikut

- a. Suvervisi,
- b. Lingkungan kerja,
- c. Promosi,
- d. Teman sekerja yang mendukung,
- e. Pekerjaan yang secara mental menantang, dan
- f. Imbalan berupa upah/gaji.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010:199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada

suatu produk secara fisik”. Ukuran keberhasilan pelayanan publik menurut Kep. MENPAN No.25 tahun 2004 dilakukan dengan cara:

- a. Kesederhanaan, mengandung makna bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan dengan mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik.
- b. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai, prosedur tat acara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang, perincian biaya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan memberikan petunjuk kepastian hukum kepada masyarakat.
- d. Keterbukaan, memberi petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan kenyamanan lingkungan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Efisiensi, merumuskan kebijakan mengenai penyelenggara pelayanan publik perlu diperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat ataupun tidak berdampak pemborosan.
- f. Ekonomis, pengenaan biaya dalam penyelenggara pelayanan harus ditetapkan secara wajar.
- g. Keadilan yang merata, prinsip keadilan mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan waktu, ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Lingkungan secara sederhana menurut Bintarto adalah semua sesuatu yang ada di sekitar kehidupan manusia. Hal-hal tersebut seperti benda atau *non* benda. Serta mempengaruhi sekaligus dipengaruhi oleh sikap dan tindakan yang dimiliki oleh manusia. Menurut Setyaningsih Sri Utami (2016) Kenyamanan adalah perasaan aman para konsumen atas pelayanan yang baik kepada Karyawan yang diberikan oleh bandara, yang dapat berupa perasaan senang yang dirasakan para Karyawan atas jasa yang mereka dapatkan berupa pendingin ruangan AC, lingkungan yang bersih, sejuk dan nyaman.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut **Walpole** Metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga memberikan informasi yang berguna. Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi, populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Samudera Agencies Indonesia, yang ber alamat di Jalan. Raya Pelabuhan Gabion Belawan Medan. teknik dan instrumen pengumpulan data, data primer dan data skunder, alat analisis data, dengan menggunakan angket atau kuesioner dan model penelitian yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Untuk mengetahui hipotesisnya perlu dilakukan uji t dan uji f sebagai barometer untuk mnenarik sebuah keputusan ada pengaruh positif atau tidak serta signifikan atau tidak dengan ketentuan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka positif dan jika nilai signifikan  $t_{hitung}$  di bawah 0,05 maka hasil temuan dikatakan signifikan. Untuk mengetahui valid atau tidaknya maka digunakan . uji validitas dan uji reliabilitas; jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka semua nya valid sedangkan untuk reliabilitasnya dengan ketentuan jika hasil  $r_{hitung} > 0.60$  maka data dikatakan reliabel.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di kantor PT. Samudera Agencies Indonesia, yang ber alamat di Jalan. Raya Pelabuhan Gabion Belawan Medan 20411 . Dengan objek penelitian adalah semua karyawan Kantor PT. Samudera Agencies Indonesia. dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas maka ditemukan hasil sebagai berikut dan dinyatakan semua valid.

**Tabel 1**

R hitung	R tabel	Keterangan
Variabel X1		
,847**	0,300	Valid
,768**	0,300	Valid
,899**	0,300	Valid
,940**	0,300	Valid
,697**	0,300	Valid
,966**	0,300	Valid
,908*	0,300	Valid
,899**	0,300	Valid
Variabel X2		
,819**	0,300	Valid
,814**	0,300	Valid
,841**	0,300	Valid
,531**	0,300	Valid
,606**	0,300	Valid

,714**	0,300	Valid
,786**	0,300	Valid
,833**	0,300	Valid
Variabel Y		
,640**	0,300	Valid
,691**	0,300	Valid
,751**	0,300	Valid
,701**	0,300	Valid
,799**	0,300	Valid
,781**	0,300	Valid
,749**	0,300	Valid
,781**	0,300	Valid
,608**	0,300	Valid
,627**	0,300	Valid

Untuk uji reliabilitas maka ditekan hasil yang memiliki nilai lebih besar dari 0.60 dari ketentuan yang berlaku sehingga semua data dinyatakan reliabel.

**Tabel 2**

Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,953	8	,888	8	,890	10

Uji selanjutnya adalah uji normalitas data, uji multikolinieritas data, dan uji heterokedastisitas. Dapat dilihat pada penjelasan berikut:

**Tabel 3**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	,000000
	Std. Deviation	3,82782784
Most Extreme Differences	Absolute	,175
	Positive	,175
	Negative	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		,960
Asymp. Sig. (2-tailed)		,315

a. Test distribution is Normal.

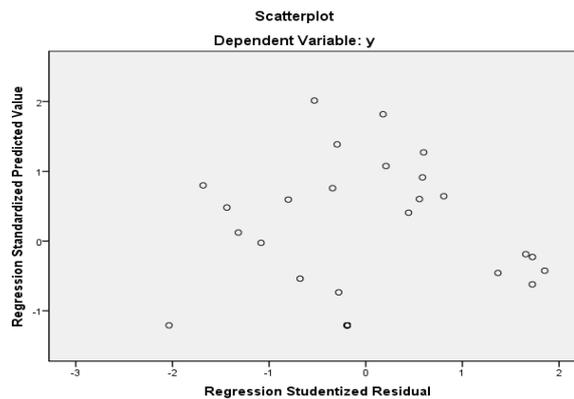
b. Calculated from data.

Pada tabel dapat dijelaskan dimana nilai daripada Asymp. Sig. (2-tailed) diatas 0,05 yaitu sebesar 0,315. Hal ini dikatakan berdistribusi normal jika nilai Sig. (2-tailed) nya lebih besar.

**Tabel 4**

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
<b>,969</b>	<b>1,032</b>
<b>,969</b>	<b>1,032</b>

Pada tabel di atas maka bisa dikatakan bahwa Jika Nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas jika nilai Tolerance > 0.1 maka tidak terdapat multikolinieritas. Dari hasil output SPSS di atas terdapat multikolinieritas VIF = 1.032 yaitu < 10 dan nilai Tolerance = 0,969 > 0.100.



**Gambar 1**

Bisa kita lihat dari gambar di atas menjelaskan penyebaran titik-titik memenuhi seuruh area tanpa membentuk pola penumpukan atau dalam satu wilayah saja.

Setelah dilakukan uji asumsi klasik maka selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan tabel bisa dilihat besaran yang dihasilkan dari dua variabel bebas terhadap variabel terikat, apakah berpengaruh signifikan atau malah sebaliknya, penjelasannya sebagai berikut:

a. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Karyawan

Dari tabel di atas menunjukkan variabel Pelayanan Publik ( $X_1$ ) taraf signifikan sebesar  $0.030 < 0,05$  dengan nilai t hitung  $> t$  tabel ( $2,284 > 1,701$  dengan taraf signifikan yang ditentukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Karyawan.

b. Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Kenyamanan Lingkungan terhadap Kepuasan Karyawan

Dari tabel di atas menunjukkan variabel Kenyamanan Lingkungan ( $X_2$ ) taraf signifikan sebesar  $0.032 < 0,05$  dengan nilai t hitung  $> t$  tabel ( $2,268 > 1,701$  dengan taraf

signifikan yang ditentukan maka dapat variabel Kenyamanan Lingkungan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Karyawan.

- c. Pelayanan Publik dan Kenyamanan Lingkungan berpengaruh signifikan secara serempak terhadap Kepuasan Karyawan.

dapat di lihat bahwa nilai  $f$  hitung sebesar 6,288 dengan tingkat signifikansi 0,006. Sedangkan  $f$  tabel sebesar 3.35 pada alpha 0.05 oleh karena  $f$  hitung  $6.288 > f$  tabel 3.35 dan tingkat signifikansys  $0.006 < 0.05$  menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis dan evaluasi dari Hasil pengujian hipotesis secara parsial telah membuktikan terdapat pengaruh antara Pelayanan Publik dengan Kepuasan Karyawan terlihat pada nilai signifikan sebesar  $0.030 < 0,05$  dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial telah membuktikan ternyata pengaruh antara Kenyamnan Lingkungan dengan Kepuasan Karyawan memiliki pengaruh signifikan sebesar  $0.03 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara serempak memberikan pengaruh yang signifikan dan positif dimana  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel ( $28,601 > 3,35$ ) dengan nilai signifikan  $F$  hitung  $0,006 < F$  tabel  $0,05$ . Pada analisis koefisien determinasi memberikan pengaruh dengan persentase sebesar 31,8% dan sisanya adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ikut diteliti sebesar 68,2%. Untuk pimpinan PT. Samudera Agencies Indonesia agar dapat memperbaiki atau mempertahankan Pelayanan Publik dalam kepemimpinanya sebagai contoh yang baik bagi karyawan agar dapat meningkatkan nilai Kepuasannya terhadap Lingkungan. Kenyamanan Lingkungan sebaiknya sudah seharusnya dibenahi agi agar karyawan dapat bekerja maksimal dan efektif dengan kadaan lingkungan yang baik dan memadai.

## DAFTAR REFERENSI

Academia.edu. (2019). Mengukur kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik. Retrieved December 2019, from [https://www.academia.edu/35222809/Mengukur\\_Kepuasan\\_Masyarakat\\_Dan\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Publik](https://www.academia.edu/35222809/Mengukur_Kepuasan_Masyarakat_Dan_Kualitas_Pelayanan_Publik)

Arikunto, S. (2012). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Cempaka, D. P., Fauzi, D. H., & Hidayat, K. (2015). Pengaruh servicescape (lingkungan layanan) terhadap kepuasan dan dampaknya pada kepuasan nasabah (Survei pada nasabah tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(2). Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/86306-ID-pengaruh-servicescape-lingkungan-layanan.pdf>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. (2019). Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Retrieved from <https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>
- Fatimah, N. E., et al. (2015). *SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gaspersz, V. (2017). *Production planning and inventory control*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibson. (2013). *Penilaian kinerja*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- IPB Repository. (2019). Bab II: Tinjauan pustaka. Retrieved November 2019, from <https://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/58131/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka.pdf>
- Kasmadi, et al. (2013). *Panduan modern penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2016). *Manajemen sumber daya manusia (Teori dan praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Khairunnisa, L., & Mursito, B. (2022). Kepuasan karyawan ditinjau dari kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu. *Forum Ekonomi*, 23(2), 194–198. Retrieved from <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI>
- Koesomowidjojo, S. M. (2017). *Analisis beban kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, R., & Kinichi, A. (2014). *Organization behavior*. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode riset untuk ekonomi dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Lambert, D. M., Stock, J. R., & Ellram, L. M. (2014). *Fundamentals of logistics management*. McGraw-Hill/Irwin.
- Liveaman.com. (2023). Indikator lingkungan kerja yang perlu dioptimalkan. Retrieved from <https://blog.liveaman.com/artikel/indikator-lingkungan-kerja/>
- Marwansyah. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.

- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Melinda, P. C., Suryadi, & Septiana, N. (2023). Pengaruh kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap kepuasan karyawan pada PT. Indometro Surya Andola Kota Metro. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 3(1).
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2015). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Z., & Laksana, W. M. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Munandar. (2014). *Psikologi kepribadian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, F. (2009). *Riset pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shaleh, M. (2018). *Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan*. Makassar: Aksara Timur.
- Sinulingga, S. (2014). *Metode penelitian*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, S. T. (2019). *SOP: Standar operasional prosedur instansi pemerintah*. Bandung: Yrama Widya.
- Wibowo. (2015). *Perilaku dalam organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yohanes, R., & Ariffin, A. (2020). Analisis tingkat kenyamanan lingkungan di Universitas Brawijaya Kota Malang. *Plantropica: Journal of Agricultural Science*, 5(2), 153–160. Retrieved from <https://jpt.ub.ac.id/index.php/jpt/article/viewFile/195/205>
- Yuniarsih, T. (2017). *Kinerja unggul sumber daya manusia*. Bandung: Rizqi Press.