

The Role Of Commitment And Work Environment In Improving The Quality Of Public Services (Study On The Regional Revenue Management Center Of Karawang Regency)

Peran Komitmen Dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang)

Hadi Ramdhani^{1*}, Soeganda Priyatna², Miswan³

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Bandung^{1,2,3}

hadi.ramdhani@stiabandung.ac.id¹, soeganda.priyatna@stiabandung.ac.id²,

miswan@stiabandung.ac.id³

* *Corresponding Author*

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the important role of commitment and work environment in improving the quality of service of employees of the Karawang Regency Regional Revenue Management Center (PPPD). This research is a qualitative study and the sample used was 55 people from employees of the Karawang Regency Regional Revenue Management Center (PPPD). The results showed that commitment has an important role in improving service quality. While the work environment does not have an important role in improving service quality. The important implication of this research is that the Karawang Regency Regional Revenue Management Center (PPPD) needs efforts to improve service quality by employees from several sides, including paying attention to organizational culture, implementing good governance, improving work quality, good communication, changing leadership styles, implementing work discipline, paying attention to speed at work, increasing employee abilities, and always asking employees to have initiative at work.

Keywords: *Commitment, Work Environment, Service Quality, Employees*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis peran penting dari komitmen dan lingkungan kerja dalam peningkatan kualitas pelayanan pegawai Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPPD) Kabupaten Karawang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan sampel yang digunakan sebesar 55 orang yang berasal dari pegawai Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPPD) Kabupaten Karawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen mempunyai peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan lingkungan kerja tidak mempunyai peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Implikasi penting dari penelitian ini adalah pihak Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPPD) Kabupaten Karawang perlu upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh pegawai dari beberapa sisi, diantaranya memperhatikan budaya organisasi, penerapan *good governance*, meningkatkan kualitas kerja, komunikasi yang bagus, perubahan gaya kepemimpinan, penerapan disiplin kerja, memperhatikan kecepatan dalam bekerja, peningkatan kemampuan pegawai, dan selalu meminta pegawai untuk mempunyai inisiatif dalam bekerja.

Kata Kunci: Komitmen, Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Pegawai

1. Pendahuluan

Pelayanan publik dapat dilakukan oleh berbagai lembaga publik, seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, lembaga negara, badan usaha milik negara (BUMN), dan lembaga lainnya yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada masyarakat (Widiyaningrum, 2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat serta membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintah (Saifuddin, 2021). Pelayanan publik juga dapat melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi (Sudianing & Ardana, 2022). Hal ini dapat meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas pelayanan publik

11 sampai 15 tahun	14	25,5
16 sampai 20 tahun	3	5,5

Sumber: Hasil olah data (2023)

Berdasarkan hasil tabel 1, deskripsi responden menunjukkan bahwa jenis kelamin responden didominasi oleh laki-laki sebesar 54,5%, sedangkan jenis kelamin perempuan 45,5%. Usia responden menunjukkan bahwa usia 31 sampai 40 tahun merupakan usia terbanyak yaitu sebesar 56,4%, usia 41 sampai 55 tahun sebesar 32,7%, sedangkan usia 20 sampai 30 tahun sebesar 10,9%. Dilihat dari masa kerja terbanyak adalah 6 sampai 10 tahun sebesar 54,5%, masa kerja 10 sampai 15 tahun sebesar 25,5%, masa kerja 0 sampai 5 tahun sebesar 14,5%, dan masa kerja 15 sampai 20 tahun sebesar 5,5%.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dijelaskan pada tabel 2 sebagai berikut:

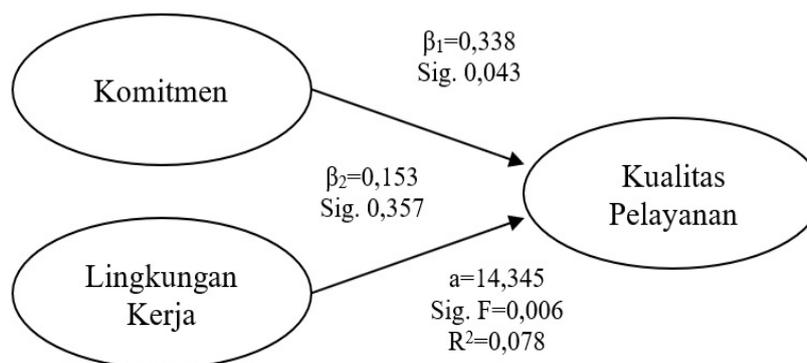
Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Varibel dan Indikator	Validitas (r)	Reliabilitas Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Komitmen		0,634	Valid dan Reliabel
	Komitmen afektif	0,773 (Sig. 0,000)		
	Komitmen normative	0,673 (Sig. 0,000)		
	Komitmen keberlanjutan	0,721 (Sig. 0,000)		
2	Lingkungan Kerja		0,728	Valid dan Reliabel
	Suasana kerja	0,736 (Sig. 0,000)		
	Hubungan dengan rekan kerja	0,829 (Sig. 0,000)		
	Fasilitas kerja	0,847 (Sig. 0,000)		
3	Kualitas Pelayanan		0,692	Valid dan Reliabel
	Bukti fisik	0,562 (Sig. 0,000)		
	Reliabel	0,613 (Sig. 0,000)		
	Daya tanggap	0,691 (Sig. 0,000)		
	Jaminan	0,629 (Sig. 0,000)		
	Empaty	0,647 (Sig. 0,000)		

Sumber: Data diolah (2023)

Tabel 2 memberikan informasi bahwa komitmen diukur dengan menggunakan 3 indikator, lingkungan kerja diukur dengan menggunakan 3 indikator, dan kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 indikator. Keseluruhan indikator yang diukur menunjukkan bahwa nilai r lebih dari 0,30, jadi dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator valid. Dilihat dari nilai cronbach's alpha mendari keseluruhan variabel menunjukkan hasil lebih dari 0,60, jadi dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan reliabel.

Hasil analisis regresi dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Analisis Regresi

Sumber: Hasil oleh data (2023)

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (5 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 110-126. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i2.27348>
- Hartini, Ramaditya, M., Irwansyah, R., Putri, D. E., Ramadhani, I., Wijiharta, . . . Farida., N. (2021). *Perilaku Organisasi*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365-370. <https://doi.org/10.25157/dak.v8i2.5602>
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1-9.
- Maulana, A. K., & Larasati, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(2), 659-668. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.16173>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Mulyani, R. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Polsek Kebonpedes Polres Sukabumi Kota. *Jurnal Ekonomak*, 5(1), 14-19.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Public Policy : Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 1(2), 273-287. <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v1.i2.p273-287>
- Purnawan, R. A., Ramdhani, A., Fahmi, & Nurbudiwati. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 1-12. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i1.6577>
- Rizki, V. L., & Sulistyan, R. B. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Widya Gama Press.
- Robbi, Parawu, H. E., & Tahir, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 202-209. <https://doi.org/10.33005/jdg.v10i2.2259>
- Saifuddin, R. (2021). Pengaruh Pandemi Terhadap Tata Kelola Pemerintahan; Studi Kasus Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Lampung. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*, 9(3), 219-240. <https://doi.org/10.35450/jip.v9i03.272>
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 109-121. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Sudianing, N. K., & Ardana, D. M. J. (2022). Efektivitas Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa (Musrenbangdes) Di Masa Pandemi Covid19 Di Desa Padangbulia Kecamatan

