

## PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PELAYANAN KELURAHAN MALIMONGAN TUA KECAMATAN WAJO KOTA MAKASSAR

Andi Haerani

Program Studi Manajemen, STIE YPUP Makassar

Email: [andihaerani03@gmail.com](mailto:andihaerani03@gmail.com)

Andi Zainal Abidin

Program Studi Manajemen, STIE YPUP Makassar

Email: [aza.ypup@gmail.com](mailto:aza.ypup@gmail.com)

Jumarti

Program Studi Manajemen, STIE YPUP Makassar

Email: [attitahir634@gmail.com](mailto:attitahir634@gmail.com)

### **Abstract**

*Andi Haerani, 2025. The Influence of Competence and Work Environment on Service in Malimongan Tua Village, Wajo District, Makassar City. Supervised by Andi Zainal Abidin and Jumarti.*

*This study was aimed at analyzing the influence of competence and work environment on service in Malimongan Tua Village, Wajo District, Makassar City, both partially and simultaneously. This study used a quantitative approach with a descriptive design. The sample consisted of 98 respondents selected using a non-probability sampling technique based on their direct involvement as service recipients. The research instrument was a five-point Likert-scale questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was performed using multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination using SPSS version 26. The results showed that competence had a positive and significant effect on service, indicating that increasing employee knowledge, skills, and professional attitudes directly impacted service quality. The work environment also had a positive and significant effect, indicating that adequate facilities, a harmonious work environment, and support among employees can encourage optimal performance. Simultaneously, these two variables had a significant effect, with a coefficient of determination of 67.7%. This finding confirms that public service improvement strategies must encompass employee competency development and the creation of a conducive work environment simultaneously to achieve fast, accurate, transparent, and satisfactory service to the public.*



**Keywords:** Competence, Work Environment, Services, Village

## Abstrak

Andi Haerani, 2025. Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar. Dibimbing oleh Andi Zainal Abidin dan Jumarti.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap pelayanan di kelurahan Malimongan Tua kecamatan Wajo kota Makassar, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 98 responden yang dipilih dengan teknik non probability sampling berdasarkan keterlibatan langsung sebagai penerima layanan. Instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert lima poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan, yang berarti peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional pegawai berdampak langsung pada kualitas layanan. Lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan, yang mengindikasikan bahwa fasilitas memadai, suasana kerja harmonis, dan dukungan antar pegawai mampu mendorong kinerja optimal. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan dengan koefisien determinasi 67,7%. Temuan ini menegaskan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik harus mencakup pengembangan kompetensi pegawai serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif secara bersamaan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan memuaskan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Lingkungan Kerja, Pelayanan, Kelurahan

## PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan unit kerja tempat lurah melaksanakan tugas sebagai bagian dari pemerintahan yang berada di bawah kewenangan kecamatan. Lurah bertanggung jawab menjalankan fungsi kepemerintahan yang didelegasikan di bawah wewenang camat, serta menjalankan kewajiban pemerintahan lainnya berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan antara kecamatan dan kelurahan disusun secara hierarki, Dibentuknya kelurahan bertujuan guna memperkuat kapasitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan untuk beroperasi dengan baik serta melayani masyarakat dengan prima. Kelurahan merupakan sebuah lembaga pemerintahan yang didalamnya menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1), pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau program yang



diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif, yang pelaksanaannya sesuai pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya *good governance* bermakna kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dilaksanakan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat serta berlandaskan pada norma-norma yang berlaku, demi tercapainya tujuan dan cita-cita bangsa. Kualitas layanan adalah tingkat pelayanan atau salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh setiap lembaga karena berhubungan dengan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting karena salah satu kunci keberhasilan organisasi pemerintah. Kinerja pegawai adalah hasil yang telah dicapai atau diperoleh oleh seorang pegawai selama menjalankan tugasnya di tempat kerja. Jika suatu organisasi pemerintah memiliki pelayanan pegawai yang buruk, reputasinya akan menjadi buruk juga. Oleh karena itu, semua pegawai di sektor publik harus memiliki pelayanan yang baik dalam melaksanakan tanggung jawab mereka.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, Kantor Kelurahan Malimongan Tua memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan, seperti dalam hal penerbitan surat keterangan, pemberdayaan masyarakat, dan layanan sejenis lainnya. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas-tugas tersebut memerlukan sumber daya manusia yang profesional, berkualitas, dan memiliki integritas, guna mewujudkan pelayanan yang optimal.

Dalam era reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, aparatur pemerintah di tingkat kelurahan memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akuntabel kepada masyarakat. Namun berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada kantor Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo masih ditemukan kendala dalam penyelesaian berbagai pelayanan administrasi pengurusan surat-surat keterangan. Selain itu, lingkungan kerja yang kurang mendukung, baik dari aspek fisik seperti keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana, maupun dari aspek psikologis seperti suasana kerja yang kurang kondusif akibat minimnya komunikasi antarpegawai serta beban kerja yang belum seimbang, turut menjadi faktor yang memperlemah pelayanan. Kompetensi dan lingkungan kerja yang tidak optimal ini pada akhirnya memengaruhi pelayanan secara keseluruhan, baik dari sisi efisiensi, ketepatan, maupun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Maka apabila hal tersebut dibiarkan saja akan mempengaruhi pelayanan di Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo



Kota Makassar untuk mewujudkan pelayanan publik yang unggul dan memuaskan warga.

Kompetensi dan lingkungan kerja merupakan faktor penting bagi pegawai dalam mendukung terciptanya pelayanan yang optimal dan produktif, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Untuk mewujudkan kompetensi pegawai yang memadai diperlukan berdasarkan bidang tugas dan kewajiban yang diembannya agar dapat menghasilkan pegawai yang kompeten dan mampu melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab (Sedarmayanti, 2024). Kompetensi pegawai merupakan sifat-sifat yang dimiliki oleh seseorang pegawai yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan dalam melaksanakan suatu pekerjaannya.

Menurut Heizer dan Render (dalam Dewianaqati et al., 2023), lingkungan kerja merupakan suatu aspek penting dalam suatu tempat kerja yang berpengaruh terhadap kinerja, keselamatan, serta kualitas hasil kerja pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif dapat mendorong peningkatan produktivitas dan kinerja pegawai, sehingga mendukung pencapaian visi dan misi organisasi, serta membantu efisiensi operasional dengan menekan pengeluaran yang tidak perlu.

Diharapkan peningkatan kualitas sumber daya manusia akan memungkinkan proses pelaksanaan pelayanan publik berjalan lebih efisien dan efektif. Dengan memiliki aturan yang berlaku serta ketersediaan sumber daya memungkinkan optimalisasi kinerja pegawai dilakukan dengan mudah. Saat ini, organisasi sektor publik diharuskan untuk melakukan inovasi di dalam sistem pemerintahan dan kelembagaan. Melalui penerapan inovasi, diharapkan pemerintah mampu melakukan perbaikan terhadap fasilitas pelayanan publik yang tersedia. Upaya ini mampu mendorong terwujudnya good governance yang berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan pegawai instansi, sehingga lebih mampu dalam memenuhi ekspektasi masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas, produktif, responsif, transparan, akuntan, adil, dan mudah diakses. Kompetensi pegawai dalam organisasi pemerintahan, seperti di Kantor Kelurahan, memegang peranan penting sebagai salah satu unsur dalam mewujudkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran dan etika kerja yang baik, yang berlandaskan pada ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar”.



Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap pelayanan Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar?, 2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar?, 3. Apakah kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar?. Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap pelayanan Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar, 2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar, 3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap pelayanan Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Secara Praktis Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kondisi lingkungan kerja dan kompetensi pegawai yang ada saat ini. Dengan demikian, pihak kelurahan Malimongan Tua dapat menyusun strategi yang lebih tepat khususnya dalam upaya pengelolaan sumber daya manusia, guna meningkatkan efisiensi kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Secara Teori Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan ilmiah dalam pengembangan pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya yang berkaitan dengan berbagai faktor yang memengaruhi pelayanan pegawai di lingkungan sektor pemerintahan. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti lain dalam melakukan kajian serupa, serta memperkaya literatur MSDM dalam konteks organisasi publik tingkat kelurahan.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2023) menyebutkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan salah satu jenis pendekatan penelitian yang diterapkan untuk mengkaji suatu populasi atau sampel tertentu dengan memanfaatkan instrumen sebagai alat untuk mengumpulkan data. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara statistik untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut, metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif. Metode ini digunakan dengan tujuan untuk menggambarkan berbagai kondisi atau variabel yang muncul, berdasarkan keadaan yang sebenarnya terjadi. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk memahami hubungan sebab-akibat antara variabel bebas yaitu kompetensi dan lingkungan kerja serta variabel terikat yaitu pelayanan.

Data adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti untuk dianalisis dan dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan penelitian. Jenis pengambilan data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh masyarakat di kelurahan Malimongan



Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar. Sumber Data: 1. Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, berupa pengisian kuesioner oleh responden. 2. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, yang berupa buku, jurnal ilmiah dan penelitian terdahulu sebagai data pendukung dari data utama dalam penelitian ini. Di dalam penelitian ini agar dapat memperoleh data, penulis melakukan metode pengumpulan data yang digunakan antara lain : 1. Angket atau kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab secara mandiri. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarluaskan kepada responden yang merupakan Masyarakat kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo, sebagai sumber data utama. Pertanyaan dalam kuesioner ini dibuat dengan menggunakan skala likert yang berisi lima tingkatan, 2. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan merekam berbagai kegiatan penting selama proses penelitian berlangsung. Dokumentasi tersebut diwujudkan dalam bentuk foto sebagai gambaran visual untuk mendukung data yang diperoleh di lapangan.

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Menurut Sugiyono (2023), populasi adalah suatu kategori luas yang terdiri atas item atau individu dengan tingkat dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan dari situ kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo yang berjumlah 4.803 orang. 2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2023). Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%. Perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Solvin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :  $n$  = jumlah sampel,  $N$  = jumlah populasi,  $e$  = margin of error (dalam bentuk desimal, jadi 10% = 0,1)

Maka:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{4.803}{1 + 4.803 \cdot (0,1)^2} = \frac{4.803}{1 + 48,03} = \frac{4.803}{49,03} = 97,96$$

Dibulatkan menjadi 98. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 responden. Pemilihan sampel menggunakan non probability sampling, dimana responden dipilih



secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu, terutama karakteristik yang dianggap relevan dan memiliki keterkaitan erat dengan tujuan atau kriteria penelitian.

Analisis data merupakan suatu langkah penting dalam penelitian karena memberikan makna pada data yang telah dikumpulkan. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS dengan cara sebagai berikut : 1. Uji Intrumen, 2. Uji Hipotesis, 3. Analisis Regresi Berganda, 4. Koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Identitas responden dalam penelitian ini terdiri dari beberapa karakteristik, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Berdasarkan hasil olah data, mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan merupakan yang terbanyak yaitu sebanyak 57 orang, hal ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam pengisian kuesioner lebih dominan dibandingkan laki-laki. Dari segi usia, kelompok usia 26–35 tahun merupakan kategori yang paling banyak ditemukan, yaitu sebanyak 37 orang, yang menandakan bahwa mayoritas responden berada dalam usia produktif. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK, dengan jumlah sebanyak 47 orang, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah. Sementara itu, jenis pekerjaan terbanyak dari responden adalah ibu rumah tangga (IRT), yaitu sebanyak 24 orang.

### **Hasil Analisis**

#### ***Uji Validitas***

Hasil pengujian validitas memperlihatkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel kompetensi, lingkungan kerja dan pelayanan memiliki nilai korelasi ( $r$ -hitung) yang lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r$ -tabel (0,198), sehingga seluruh indikator dapat dinyatakan valid. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

No.	Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
1	Kompetensi (X1)	0.903	12	Reliabel
2	Lingkungan Kerja (X2)	0.934	14	Reliabel
3	Pelayanan (Y)	0.981	10	Reliabel



### *Uji T*

Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *t-hitung* yang lebih besar daripada *t-tabel* (1.984) serta nilai signifikansi di bawah 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima.

**Tabel 2. Hasil Uji t Hitung (Parsial)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.037	2.758		0.376	0.708
	Kompetensi	0.375	0.044	0.488	8.443	0.000
	Lingkungan Kerja	0.309	0.028	0.640	11.066	0.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

### *Uji F*

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai *F-hitung* lebih besar daripada *F-tabel* (3,09) serta memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis penelitian diterima.

**Tabel 3. Hasil Uji F Hitung (Simultan)**

Model		ANOVA <sup>a</sup>			
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	1407.844	2	703.922	102.469
	Residual	652.616	95	6.870	
	Total	2060.459	97		

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi



### **Analisis Regresi**

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memberikan kontribusi terhadap perubahan nilai variabel dependen. Nilai koefisien pada masing-masing variabel bebas memiliki arah positif, yang berarti peningkatan pada variabel independen akan diikuti oleh peningkatan pada variabel dependen. Model regresi yang dihasilkan dapat digunakan untuk memprediksi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1.037 + 0.375 X_1 + 0.309 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Pelayanan

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi antara kompetensi dengan pelayanan

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi antara lingkungan kerja dengan pelayanan

X<sub>1</sub> = Kompetensi

X<sub>2</sub> = Lingkungan kerja

e = Eror atau tingkat kesalahan

### **Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh menunjukkan bahwa persentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 67.7%. Artinya, variasi variabel terikat yaitu pelayanan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kompetensi dan lingkungan kerja. Sedangkan sisanya 22.3% (100% - 67.7%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian yang juga berpengaruh terhadap pelayanan.

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	0.683	0.677	2.621
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi				
b. Dependent Variable: Pelayanan				



### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi terhadap pelayanan dapat dilihat bahwa variabel kompetensi ( $X_1$ ) menunjukkan nilai t hitung sebesar 8.433 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1.984 ( $8.433 > 1.984$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, maka dapat dikatakan bahwa kompetensi ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan. Hasil pada pengujian hipotesis pertama ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusdiana (2023) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan positif dari kompetensi terhadap pelayanan, namun penelitian ini bertolak belakang dengan yang dilakukan oleh Widyaningrum (2022) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap kualitas layanan. Sesuai dengan pandangan dari Rahadi et al. (2021) kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang diterapkan individu dalam melaksanakan tugasnya, serta menjadi faktor kunci dalam pencapaian hasil yang selaras dengan strategi organisasi.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan dapat dilihat bahwa variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) menunjukkan nilai t hitung sebesar 11.066 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1.984 ( $11.066 > 1.984$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan. Hasil pada pengujian hipotesis kedua ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyaningrum (2022) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan positif dari lingkungan kerja terhadap kualitas layanan dan sesuai dengan pandangan dari Hasniar (2023) yang menyatakan bahwa Lingkungan kerja merupakan seluruh kondisi yang melingkupi karyawan dan dapat memengaruhi kepuasan kerja mereka dalam menjalankan tugas untuk mencapai hasil terbaik.

### **Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap pelayanan dapat dilihat bahwa persamaan regresi persamaan regresi berganda  $Y = 1.037 + 0.375 X_1 + 0.309 X_2$  yang artinya konstanta kompetensi dan lingkungan kerja di asumsikan tetap atau 0 maka pelayanan bernilai positif sebesar 1.037. Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.677 atau 67.7%, dapat diartikan bahwa 67.7% variasi variabel terikat yaitu pelayanan ( $Y$ ) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kompetensi ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya 22.3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar varibel penelitian yang juga berpengaruh terhadap pelayanan. Dalam pembahasan uji F dapat dilihat bahwa nilai F statistik atau F hitung sebesar 102.469 yang lebih besar dari F tabel yaitu sebesar 3.09 ( $102.469 > 3.09$ ) dengan nilai



signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kompetensi (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kelurahan Malimongan Tua Kecamatan Wajo Kota Makassar mengenai pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) berdasarkan hasil penelitian yang membahas pengaruh kompetensi terhadap pelayanan dikatakan bahwa variabel kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan (Y). Dengan demikian hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima; (2) berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel lingkungan kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan (Y). Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini dapat diterima; (3) berdasarkan penelitian terkait pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap pelayanan, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel pelayanan (Y). Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengemukakan rekomendasi yang diharapkan dapat dijadikan acuan atau pertimbangan untuk penelitian berikutnya antara lain sebagai berikut: (1) peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan mempertimbangkan variabel independen tambahan seperti disiplin kerja. Variabel tersebut memiliki peranan menjadi indikator penting dalam menunjukkan tanggung jawab, ketepatan waktu, dan komitmen pegawai kelurahan dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat; (2) kompetensi pegawai kelurahan disarankan untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Kompetensi yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berkualitas. Kompetensi ini dapat ditingkatkan melalui pelatihan, kemampuan berkomunikasi, dan sikap profesional; dan (3) lingkungan kerja pegawai kelurahan disarankan untuk kondusif, nyaman, dan mendukung produktivitas aparatur kelurahan. Instansi perlu memperhatikan fasilitas, serta membangun hubungan kerja yang harmonis agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan maksimal. Lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan semangat kerja, kenyamanan, dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.



**REFERENSI**

- Dewianawati, D., Setiawan, E., Purwanto, F., & Sunaryo, A. (2023). *Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Pt. Pkj Gresik.* , 7(2), 21-45..
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 26.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Dewianawati, D., Setiawan, E., Purwanto, F., & Sunaryo, A. (2023). *Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Pt. Pkj Gresik.* , 7(2), 21-45..
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 26.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasniar. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim, dan Leader Member Exchange, Terhadap Kinerja Personil Dimediasi Oleh Disiplin Kerja* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Marwiyah, S. (2024). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi.* . CV Mitra Ilmu.
- Nurcahyanto, H. (2022). *Peningkatan Pelayanan Publik.* Fastindo.
- Rahadi, D. R., Susilowati, E., & Farid, M.M. . (2021). *Kompetensi Sumber Daya Manusia.* Tasikmalaya: Lentera Ilmu Madani.
- Rusdiana. (2023). *Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.*
- Sedarmayanti. (2024). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja.* Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.
- Syamsuddin, S. (2023). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Lingkungan Kerja, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Motivasi Kerja, Dan Pencapaian Kinerja Tenaga Struktural Di Universitas Sulawesi Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). .
- Widyaningrum, U. L. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Perangkat Desa.*

