

**PENGARUH BEBAN KERJA, KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PARAMEDIS DI RUMAH SAKIT ISLAM  
GARAM (RSIG) KALIANGET KABUPATEN SUMENEP**

**Millatul Kamilah<sup>1</sup>, Dina Kurniawati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Wiraraja Sumenep  
[1millatulkamilah4@gmail.com](mailto:1millatulkamilah4@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The problem that will be discussed in this research is the influence of workload, compensation, and work environment on the performance of paramedic employees in kalianget salt hospital (RSIG), sumenep regency. Where the purpose of the problem can be known how much influence the workload, compensation, and work environment on the performance of paramedical employees in the kalianget salt islamic hospital (RSIG) in sumenep regency, both partially and simultaneously. In answering these problems, quantitative methods are used as a type research. 67 respondents were known with this analysis of sampling using no-prpbability sampling with data collection techniques using purposive sampling. The results of this study indicate that partially the workload, compensation and work environment variables affect employee performance. And simultaneously the workload, compensation and work environment variables influence employee performance.*

**Keywords :** *Workload, Compensation, Work Environment and Employee Performance*

**ABSTRAK**

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Paramedis Dirumah Sakit Islam Garam (RSIG) Kalianget Kabupaten Sumenep. Yang dimana tujuan dalam permasalahan tersebut bisa diketahui seberapa besar Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Paramedis Dirumah Sakit Islam Garam (RSIG) Kalianget Kabupaten Sumenep baik secara parsial maupun simultan. Dalam menjawab permasalahan tersebut, metode kuantitatif digunakan sebagai suatu jenis penelitian. Responden sebanyak 67 diketahui dengan analisis tersebut pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel beban kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dan secara simultan variabel beban kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan

**PENDAHULUAN**

Semua instansi berusaha mencapai tujuannya dengan semaksimal mungkin pada semua aspek baik dari segi mengelola sumber daya alamnya, sumber daya manusianya maupun mengelola sumber daya modalnya. Dari ketiga sumber tersebut salah satunya dapat memberikan pengaruh pada kinerja ataupun output bagian internal perusahaannya. Sumber daya manusia adalah bagian terpenting pada perusahaan yang sangat berharga sekaligus memberikan kerumitan untuk menanganinya, sehingga

ketika terjadi permasalahan pada bagian sumber daya manusia itu sendiri memberikan dampak buruk terkait tugasnya, maka akan mempersulit tujuan dari semua instansi. Untuk itu, perlu penanganan karyawan yang dimiliki setiap instansi dengan baik agar dapat menghadapi adanya persaingan. Rumah sakit harus dapat memiliki sumber daya manusia yang baik dan tepat.

Rumah sakit adalah sebuah organisasi dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan contoh bisnis dengan penyediaan

jasa kesehatan untuk masyarakat. Dengan mencapai sebuah keberhasilan itu kekuatan yaitu organisasi yang bias memperkuat dan menghasilkan kinerja karyawannya yang bagus. Keberhasilan kinerja karyawan menjadi tujuan utama setiap perusahaan, akan tetapi penghambat dari tujuan tersebut pun tidak luput dan kadang tidak dapat dihindari.

Rumah Sakit Islam Garam Kalianget adalah rumah sakit anak perusahaan PT Garam (Persero). Rumah sakit ialah sebuah rumah sakit swasta tipe “D” terletak di Kabupaten Sumenep tepatnya di Kecamatan Kalianget. RSI Garam Kalianget merupakan rumah sakit swasta satu-satunya di daerah sumenep, dimana kinerja seorang pegawai akan menjadi tolak ukur dalam pencapaian tujuan organisasi. Kemampuan dan pelayanan yang baik dari pegawai merupakan keharusan untuk menciptakan keunggulan dan menjaga reputasi dalam sebuah organisasi.

Mayoritas karyawan paramedis di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget masih berstatus sebagai karyawan yang tetap dan juga karyawan yang tidak tetap. Karyawan tidak tetap tersebut melalui kinerja sistem kontrak. Ada beberapa rumah sakit yang memiliki karyawan minim sehingga mengalami kekurangan karyawan, dengan diberikan tanggung jawab tugas ganda yang akan sangat berdampak pada beban kerja karyawan yang akan meningkat. Untuk mengatasi terjadinya pekerjaan ganda tersebut, diadakan penganalisisan bagian pekerjaan terkait dulu yang bertujuan agar karyawan ketika menerima beban kerja tersebut tidak begitu berat sehingga pembebanan kerja dapat dilakukan dengan maksimal.

Dan terjadinya pemerosotan terkait dengan kinerja karyawan diakibatkan karena terjadinya kekurangan kompensasi yang diterima. Penerimaan kompensasi tiap

perbedaan karyawan sesuai dengan tingkat jabatan dan lamanya bekerja. Sehubungan dengan kegiatan wawancara yang pernah dilakukan pada salah satu karyawan paramedis Rumah Sakit Islam Garam Kalianget gaji karyawan sudah UMR dengan kategori paling rendah, tetapi untuk karyawan dengan system kerja dan juga beban kerja yang diterima itu tidak sama sehingga karyawan beranggapan pekerjaannya yang dilakukan selama ini sia-sia tidak dihargai. Kurangnya pemberian kompensasi dari pihak atasan dapat menimbulkan penurunan pada kinerja karyawan tersebut.

Lingkungan kerja di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget belum kondusif dikarenakan terkait dengan keterbatasan ruangan untuk karyawan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan karyawan pada saat menjalankan tugasnya.

Ketika pemberian suatu pekerjaan melebihi kapasitas ataupun kemampuan dari karyawan, dengan ketidaksesuaian pemberian yang diberikan dan kurang kondusifnya pada lingkungan kerja, maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan seperti terjadinya stress kerja, kurangnya semangat, demikian sebaliknya ketika pemberian kompensasi maupun pembebanan kerja yang akan diberikan sesuai ataupun pantas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, dan lingkungan kerja juga sehat maka para karyawan di rumah sakit tersebut tentunya akan berdampak baik bagi kinerja karyawan dengan timbulnya semangat untuk bekerja, tidak akan mudah sakit, dan mudah dalam berkonsentrasi.

Akhir-akhir ini output yang dihasilkan oleh karyawan paramedis RSI Garam Kalianget Sumenep terjadi penurunan yang diakibatkan oleh turunnya pekerjaan karyawan yang dapat dilihat pada saat karyawan tidak mampu menyelesaikan

tugasnya sesuai dengan target dan pencapaian yang diinginkan oleh pihak rumah sakit. Penurunan yang terkait dengan kinerja karyawan paramedis RSI Garam Kalianget Sumenep dapat kita lihat dari data dibawah ini.

**Tabel 1. Pencapaian dan Target Karyawan Paramedis (Januari - Desember 2018)**

No.	Bulan	Pencapaian	Target
1	Januari-Maret	76%	100%
2	April-Juni	80%	100%
3	Juni-September	100%	100%
4	Oktober-Desember	99%	100%

Sumber : RSI Garam Kalianget Sumenep, 2018

Pembentukan table diatas merupakan hasil dari target yang berhasil dicapai pada Bulan Januari sampai Bulan Desember, paramedis RSI Garam Kalianget Sumenep tidak bisa memperoleh target yang diinginkan karena pembebanan kerja yang diterima sangatlah tinggi dan sumber daya manusianya juga kurang efektif. Dan faktor lain yang berakibatkan kegagalan pencapaian dari sasaran seperti faktor penerimaan kompensasi begitu rendah yang diterima karena tidak sesuai dengan penerimaan beban kerja yang telah diterima, lingkungan kerja dirumah sakit juga kurang nyaman. Lingkungan kerja yang tidak sesuai dapat menimbulkan tidak betahnya karyawan untuk melakukan pekerjaannya sehingga para karyawan tidak mampu melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Saat ini jumlah karyawan paramedis di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget mencapai 80 orang.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan hal yang baik atau nilai yang positif terhadap kinerja karyawan paramedis dirumah sakit islam garam (RSIG) kalianget kabupaten sumenep.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Peneliti melakukan penenelitian dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif berguna untuk mengkaji pengaruh

antar variabel yang dinyatakan berupa angka. Penelitian ini”dilakukan”di Rumah Sakit Islam Garam (RSIG) Kalianget Sumenep yang beralamatkan di Jalan Raya Kalianget No. 10, Kalianget Timur, Kalianget, Simpangan, Kalianget Bar., Kalianget, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 23 Oktober 2019 sampai tanggal 12 Juni 2020.

Peneliti menggunakan aplikasi SPSS untuk mencari pengaruh beban kerja (X1), Kompensasi (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) terhadap Kinerja karyawan paramedis dirumah sakit islam garam (RSIG) kalianget kabupaten sumenep. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Sebelum melakukan uji regresi linier berganda, ada 5 uji asumsi klasik yang harus dilakukan terlebih dahulu, yaitu uji normalitas, linieritas, multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

Responden dalam penelitian ini adalah semua karyawan paramedis dirumah sakit islam garam (RSIG) kalianget. Jumlah responden yang dipilih untuk melakukan penelitian tersebut yang berjumlah 64 karyawan paramedis sebagai bahan sampel untuk melakukan karya tulis penelitian, karena pengambilan sampelnya menggunakan *purposive Sampling*, dengan mengambil sampel secara kriteria dari responden yang ada di rumah sakit islam garam (RSIG) kalianget.

#### **a. Uji Kualitas Data**

##### **1) Uji Validitas**

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Data Beban Kerja (X1)**

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,392	0,2404	Valid
X1.2	0,497	0,2404	Valid
X1.3	0,308	0,2404	Valid
X1.4	0,361	0, 2404	Valid

Sumber: Data Primer Hasil Output SPSS Tahun 2020

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Data Kompensasi (X2)**

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,310	0,2404	Valid
X2.2	0,440	0,2404	Valid
X2.3	0,533	0,2404	Valid
X2.4	0,615	0,2404	Valid

Sumber: Data Primer Hasil Output SPSS Tahun 2020

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Data Lingkungan Kerja (X3)**

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0,423	0,2404	Valid
X3.2	0,390	0,2404	Valid
X3.3	0,434	0,2404	Valid

Sumber: Data Primer Hasil Output SPSS Tahun 2020

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Data Kinerja Karyawan (Y)**

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,483	0,2404	Valid
Y.2	0,263	0,2404	Valid
Y.3	0,599	0,2404	Valid
Y.4	0,275	0,2404	Valid

Sumber: Data Primer Hasil Output SPSS Tahun 2020

Tabel diatas dikatakan valid karena lebih besar r-hitung dari r-tabel. Sehingga tabel tersebut bisa diketahui jika semua item diatas yang digunakan variabel independen valid.

## 2) Uji Realibilitas

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Baras Realibilitas	Ket.
Beban Kerja (X1)	0,604	0,60	Reliabel
Kompensasi (X2)	0,685	0,60	Reliabel
Ling. Kerja (X3)	0,607	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,619	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Hasil Output SPSS Tahun 2020

Reabilitas tersebut beban kerja terlihat nilai Cronbach Alpha 0,604 > 0,60 kompensasi terlihat nilai Cronbach Alpha 0,685 > 0,60 lingkungan kerja terlihat nilai Cronbach Alpha 0,607 > 0,60 kinerja karyawan terlihat nilai Cronbach Alpha 0,619. Maka hasil tabel diatas 4.8 bisa disimpulkan hasil penelitian yang didapat dari kuesioner tersebut bisa dikatakan

realibel/handal.

## b. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

**Tabel 6. Hasil Uji Normalitas”**

		Unstandardi zed Residual
N		67
Normal	Mean	.0000000
Parameters	Std. Deviation	1.73125364
Most Extreme	Absolute	.070
Differences	Positive	.070
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.576
Asymp. Sig. (2-tailed)		.895

Sumber : Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Penentuan ketika melakukan tersebut menunjukkan bahwa normalitas kolmogorov smirnov dengan tingkat signifikan variabel beban kerja, kompensasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan = 0,895 >  $\alpha$  = 0,05 sehingga bisa dapat diketahui seluruh instrument pernyataan penelitian tersebut bersifat baik.

### 2) Uji Linieritas

**Tabel 7. Beban Kerja (X1) dengan Kinerja Karyawan (Y)**

Sumber: Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
total_	Between Groups	(Combined)	20.494	8	2.562	.594	.779
y *		Linearity	4.748	1	4.748	1.100	.299
total_		Deviation					
x1		from Linearity	15.746	7	2.249	.521	.815
	Within Groups		250.282	58	4.315		
	Total		270.776	66			

Dari tabel diatas hasil uji linieritas menyatakan bahwa nilai probabilitas > taraf signifikan 0,05 yaitu sebesar 0,815. Maka diketahui terjadi hubungan linier secara signifikan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dan berdasarkan nilai f

menunjukkan  $f$  hitung  $0,521 < f$  tabel  $2,17$ . Sehingga peneliti dapat menyimpulkan adanya hubungan linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel 8. Kompensasi (X2) dengan Kinerja Karyawan (Y)**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
to Between (Combined) Groups	37.239	6	6.207	1.595	.164	
_y total	Linearity	22.248	1	22.248	5.716	.020
_x2	Deviation from Linearity	14.991	5	2.998	.770	.575
Within Groups	233.537	60	3.892			
Total	270.776	66				

Sumber : Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Dari tabel diatas hasil uji linieritas diketahui bahwa nilai probabilitas  $>$  taraf signifikan  $0,05$  yaitu sebesar  $0,575$ . Maka dapat diketahui terjadi hubungan linier secara signifikan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dan berdasarkan nilai  $f$  menunjukkan  $f$  hitung  $0,770 < f$  tabel  $2,37$ . Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel 9. Lingkungan Kerja (X3) dengan Kinerja Karyawan (Y)**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
total Between (Combined) Groups	43.490	6	7.248	1.913	.093	
_y * total	Linearity	41.029	1	41.029	10.831	.002
_x3	Deviation from Linearity	2.460	5	.492	.130	.985
Within Groups	227.286	60	3.788			
Total	270.776	66				

Sumber : Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Dari gambaran tabel diatas penghasilan dari uji linieritas menyatakan bahwa nilai probabilitas  $>$  taraf signifikan

$0,05$  yaitu sebesar  $0,985$ . Maka dapat diketahui terjadinya hubungan linier secara signifikan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dan berdasarkan nilai  $f$  menunjukkan  $f$  hitung  $0,130 < f$  tabel  $2,37$ . Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa

adanya hubungan linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 3) Uji Multikolinieritas

**Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas**

Sumber: Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Dari uraian di tersebut diatas diketahui

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.659	3.261		.202	.841		
total_x1	.249	.122	.224	2.043	.045	.967	1.034
total_x2	.352	.135	.281	2.599	.012	.990	1.010
total_x3	.513	.137	.409	3.742	.000	.971	1.030

bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) beban kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja memiliki “nilai  $VIF < 10$  dan” juga “nilai  $Tolerance > 0,1$ ” yang menghasilkan seluru dalam hasil ini tidak dapat terjadi gejala multikolinieritas.

### 4) Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.468	1.898		1.827	.072
total_x1	-.110	.071	-.188	-1.554	.125
total_x2	-.137	.079	-.208	-1.739	.087
total_x3	.119	.080	.180	1.496	.140

Sumber: Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Dari tabel di atas penggunaan uji ini menyatakan bahwa signifikan  $X1 \ 0,125 > 0,05$ . Jadi bisa diketahui bahwa tidak adanya heterokedastisitas pada model regresi. Dengan penggunaan uji ini diketahui bahwa signifikan  $X2 \ 0,087 > 0,05$ . Jadi bisa diketahui bahwa tidak adanya heterokedastisitas pada model regresi. Dengan penggunaan uji ini diketahui bahwa signifikan  $X3 \ 0,140 > 0,05$ . Jadi bisa diketahui bahwa tidak adanya heterokedastisitas pada model regresi.

**5) Uji Autokorelasi**

**Tabel 12 Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.519a	.269	.235	1.77199	1.705

Sumber: Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Berdasarkan uraian table diatas menunjukkan nilai durbinwatson adalah sebesar  $1,705 >$  batas atas (du) yaitu 1.6988 dan  $<$  (4-du) yaitu 1.7582. Jadi dapat diketahui jika tidak danya 3masalah atau gejala autokorelasi.

**c. Uji Regresi Linier Berganda**

**Tabel 13. Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.659	3.261		.202	.841
total_x1	.249	.122	.224	2.043	.045
total_x2	.352	.135	.281	2.599	.012
total_x3	.513	.137	.409	3.742	.000

Sumber: Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai koefisien regresi Beban Kerja (b1) memiliki koefisien regresi ke arah yang positif menunjukkan bahwa ada pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y). Nilai koefisien regresi Kompensasi (b2) memiliki koefisien regresi ke arah yang positif

menunjukkan bahwa ada pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y), dan nilai koefisien regresi Lingkungan Kerja (b3) memiliki koefisien regresi ke arah yang positif yang berarti terdapat pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y). sehingga diketahui dari ketiga variabel independen tersebut berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

**d. Uji Hipotesis**

**1) Uji T (uji parsial)**

**Tabel 14. Hasil Uji Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.659	3.261		.202	.841
total_x1	.249	.122	.224	2.043	.045
total_x2	.352	.135	.281	2.599	.012
total_x3	.513	.137	.409	3.742	.000

Sumber : Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Dikatakan signifikan apabila variabel beban kerja (X1) nilai signifikannya adalah  $0,045 < 0,05$ . Sehingga hasil yang didapatkan yaitu beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dikatakan signifikan apabila variabel kompensasi (X2) nilai signifikannya adalah  $0,012 < 0,05$ . Sehingga hasil yang didapatkan yaitu berpengaruh secara signifikan

kompensasi pada kinerja karyawan. Dinyatakan signifikan apabila variabel lingkungan kerja (X3) nilai signifikannya adalah  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hasil yang didapatkan yaitu lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

**2) Uji F (uji Simultan)**

**Tabel 15. Hasil Uji Simultan**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	72.958	3	24.319	7.745	.000a
Residual	197.818	63	3.140		
Total	270.776	66			

Sumber : Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Pada suatu pengujian yang didapatkan

uji simultan pada tabel diatas terdiri beban kerja (X1), kompensasi (X2), dan lingkungan kerja (X3) berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini dapat dilihat pada nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya terjadi pengaruh secara simultan atau bersama-sama dari variabel beban kerja (X1), kompensasi (X2), dan lingkungan kerja (X3) terhadap kinerja karyawan.

### 3) Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 16. Hasil Koefien Determinasi”**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.519a	.269	.235	1.77199

Sumber : Hasil Output SPSS Dari Pengolahan Data Tahun 2020

Dari gambaran tabel diatas menunjukkan nilai R square (R<sup>2</sup>) 0,269 atau mencapai 26,9% hasil yang termasuk dalam kategori “baik”, lalu 73,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

## 2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mal Pelayanan Publik

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sehingga kepuasan masyarakat adalah sebuah respon dari kinerja yang dilakukan oleh suatu instansi atau perorangan.

Masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil sudah merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Perasaan puas ini diperoleh karena pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka, dengan terpenuhinya dimensi kualitas pelayanan hal tersebut menjadi bukti bahwa pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan sipil Kabupaten Sumenep sudah baik sehingga

dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan tersebut.

Hambatan juga terjadi dikarenakan banyaknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan melebihi kapasitas SDM dan srana prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik, sehingga banyak masyarakat yang tidak bisa dilayani pada saat itu juga.

Dengan adanya kendala atau hambatan tersebut, Mal Pelayanan Publik melakukan upaya-upaya untuk menyelesaikan hambatan tersebut, yaitu dengan menambah AC yang ada agar pengunjung tidak lagi merasa kepanasan saat mereka menunggu.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil sudah dapat dikatakan baik atau sesuai dengan harapan Masyarakat selaku pengguna jasa layanan. Hal ini dikarenakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan. Dengan dipenuhinya dimensi kualitas pelayanan tersebut maka sebuah pelayanan sudah dapat dikatakan baik atau berkualitas, sehingga Masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep sudah merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan yang diterima oleh setiap masyarakat pengguna jasa layanan berbeda, hal tersebut dikarenakan mereka berasal dari beberapa kecamatan yang berbeda yang mana permasalahan yang mereka hadapi juga berbeda. Seperti halnya yang dirasakan oleh salah satu masyarakat yang berasal dari kecamatan guluk-guluk mereka merasa meskipun di Mal Pelayanan Publik tidak

dipungut biaya, akan tetapi untuk datang ke Mal Pelayanan Publik mereka masih harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk transport dan uang makan ketika mereka harus menunggu penyelesaian layanan yang mereka butuhkan. Hal yang sama juga dirasakan oleh masyarakat yang berasal dari kepulauan.

Berbeda dengan masyarakat yang berasal dari kecamatan bluto yang mana mereka merasa kurang puas dengan fasilitas yang kurang memadai, seperti fasilitas AC yang terkadang mereka masih merasa kepanasan saat menunggu di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sumenep.

## **2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul Analisis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep akan lebih pabila menambah AC di ruang agar masyarakat merasa nyaman dengan suasana yang ada di ruangan proses terjadinya pelayanan tersebut.
- b. Masyarakat lebih sadar akan pentingnya administrasi kenegaraan, serta memaklumi kapasitas kemampuan yang dimiliki oleh penyedia layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Faida, E. W. "Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ergonomi Unit Kerja Rekam Medis." 2019.
- Sumardjo, M. S., & Priansa, D. J. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia." 2018.
- Nainggolan, N. P. "Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Ex Batam Indonesia." 2018.

Tjiabrata, F. R., Lumanaw, B., & Dotulong, L. O.H. "Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado." *Junal EMBA*, 2017.

Dwinati, B. N., Surati., & Furkan, L. M. "Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Operasional Pengangkutan Sampah Dinas Kebersihan Kota Mataram)." 2019.

Handaru, A. W., Miftachuljana., & Susita, D. "Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Kasus PT Artolite Indah Mediatama)." 2019.