

# Pengaruh *Work From Home* yang Berdampak pada Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Masa Covid-19 di Kantor Desa Batang Hari Ogan

Novi Anggraini<sup>1</sup>, Suwanto<sup>2</sup>, Nina Lelawati<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Metro, Lampung 34111, Indonesia

<sup>1</sup> [vtata628@gmail.com](mailto:vtata628@gmail.com), <sup>2</sup> [Suwanto@gmail.com](mailto:Suwanto@gmail.com), <sup>3</sup> [ninalaz@gmail.com](mailto:ninalaz@gmail.com)

\*corresponding author: [vtata628@gmail.com](mailto:vtata628@gmail.com)

## ARTICLE INFO

### Article history

Received

Revised

Accepted

### Keywords

*Work Discipline*

*Work Environment*

*Service Quality*

## ABSTRACT

Perangkat desa merupakan aparatur pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat oleh karena itu para perangkat desa dituntut memiliki komitmen, kemampuan, keterampilan dan perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh *work from home* yang berdampak pada disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah *work from home* yang berdampak pada disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor desa Batang Hari Ogan ?, 2) Apakah *work from home* yang berdampak pada lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kantor desa Batang Hari Ogan ?, 3) Apakah *work from home* yang berdampak pada disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kantor desa Batang Hari Ogan ?

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Batang Hari Ogan. Teknik pengambilan sampel. Dikarenakan populasi yang di ambil berukuran besar. Maka digunakan rumus slovin dan hanya di ambil sebanyak 76 responden yaitu kepada seluruh masyarakat desa Batang Hari Ogan. Teknik analisis dalam penelitian ini dengan menggunakan uji regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 21.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor desa Batang hari ogan. Terdapat tidak berpengaruh positif antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Batang Hari Ogan. Terdapat pengaruh yang positif atau signifikan secara simultan disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.

### Abstract

Village apparatus is a public service apparatus that has duties and responsibilities for services to the community, and assists the village head in carrying out his duties to be able to provide services in accordance with the wishes of the community, therefore village officials are required to have commitment, ability, skills and feelings of sincere concern. and requires a high sense of empathy in carrying out their duties in serving the community. This study aims to determine whether the effect of *work from home* which has an impact on work discipline and work environment on the quality of public services.

The formulation of the problem in this study is 1) Does *work from home* which have an impact on work discipline has a positive effect on service quality at the Batang Hari Ogan village office?, 2) Does *work from home*

which has an impact on the work environment have a positive effect on the quality of community services in the village office? Batang Hari Ogan?, 3) Does work from home that have an impact on work discipline and the work environment together has a positive and significant impact on the quality of community services at the Batang Hari Ogan village office?

This research was conducted at the Batang Hari Ogan Village Office. Sampling technique. Because the population taken is large. Then the slovin formula was used and only 76 respondents were taken, namely the entire community of Batang Hari Ogan village. The analysis technique in this study uses multiple linear regression with the help of the SPSS version 21 application.

From the results of the study, it can be concluded that there is a positive and significant influence between work discipline on service quality at the Batang Hari Ogan village office. There is no positive effect between the work environment on service quality at the Batang Hari Ogan Village Office. There is a positive or significant influence simultaneously work discipline and work environment on service quality.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



## A. Pendahuluan

Desa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang Kepala Desa) Oleh karena itu disini lah letak timbal balik serta keseimbangan antara peran pimpinan dan karyawan didalam mencapai tujuan organisasi. Dari hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan pada beberapa aparaturn kantor desa tersebut dapat saya simpulkan bahwa para karyawan desa masih kurang efisien dalam menjalankan tugasnya terlebih lagi di masa pandemi saat ini dengan sikap yang kurang inisiatif, kurang bisa bekerja sama dan kurang tepat waktu dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini membutuhkan kualitas pelayanan yang baik bagi perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat sebagai komitmen tanggung jawab mereka.

Disiplin kerja adalah sebuah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan,2017:193). Menurut bapak Dwi Lestiono juga selaku sekretaris Kantor Desa Batang Hari Ogan, mengemukakan bahwa disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan selama masa pandemi covid-19 ini. Terutama pada jam kerja dan absensi yang mengalami perubahan di masa work from home yang diterapkan oleh pemerintah disetiap daerah. Yang tadinya jam kerja pada kantor desa batang hari ogan sangat efektif sebelum masa pandemi dan mengalami perubahan menjadi tidak efektif setelah pandemi. Begitu pula dengan absensi kehadiran, selama work from home itu terjadi kehadiran aparaturn kantor desa dari 11 karyawan hanya sebagian yang wajib berangkat, sebagiannya lagi menerapkan peraturan pemerintah untuk bekerja dari rumah yang biasa disebut work from home. Terutama bagi karyawan yang bekerja dari rumah tentunya memiliki kebiasaan baru yang biasanya melayani masyarakat di kantor dialihkan menjadi dirumah setiap karyawan yang menjalankan work from home itu.

Tabel 1. Tingkat Absensi Karyawan pada Kantor Desa Batang Hari Ogan Tahun 2020-2021

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah karyawan	Absensi			Jumlah Absensi	Tingkat Absensi
			S	I	A		
Januari	31	11	2	1	1	9	7,66
Februari	28	11	1	3	4	11	6,54
Maret	31	11	3	2	1	7	9,85
April	30	11	1	1	2	6	11,66
Mei	31	11	1	2	6	10	6,90
Juni	30	11	1	3	6	11	6,36
Juli	31	11	2	2	8	13	5,30
Agustus	31	11	2	4	1	7	9,85
September	30	11	2	3	3	8	8,75
Oktober	31	11	3	3	4	6	11,50
November	30	11	1	4	3	8	8,75
Desember	31	11	2	1	3	5	13,80

(Sumber: Kantor Desa Batang hari Ogan, 2022)

Dapat disimpulkan bahwa tingkat absensi akan mempengaruhi disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Karena setiap karyawan yang baik maka dia akan berkomitmen dan bertanggung jawab terhadap organisasi atau perusahaannya. Dalam melakukan pekerjaan juga tentunya lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan semangat kerja setiap karyawan terlebih lagi dengan adanya pandemi covid-19 ini. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Kondisi lingkungan kerja yang masih belum baik serta timbulnya perasaan cemas antar karyawan karena adanya pandemi covid-19 memberikan pengaruh yang kurang baik pula terhadap kualitas pelayanan, tentunya masyarakat juga merasa tidak nyaman dengan kondisi lingkungan kerja saat ini terlebih lagi di masa pandemi covid-19. Dalam hal ini, dengan adanya perubahan kebiasaan serta kebijakan kantor Desa Batang Hari Ogan yang membuat lingkungan kerja juga berubah baik lingkungan di kantor maupun di rumah saat work from home itu dilakukan seperti bekerja harus mematuhi protokol kesehatan, harus mencuci tangan setiap saat, serta menjaga jarak satu sama lain dan menaati aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Masalah yang saya temui selama pra survey untuk penelitian ini ialah adanya penurunan tingkat disiplin kerja para karyawan selama work from home diperkuat dengan adanya tabel absensi yang diberikan dan juga kurangnya sifat inisiatif dan kurang bisa bekerja sama antar karyawan yang mengakibatkan kurang tepat waktu dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Kurangnya kenyamanan dan adanya kekhawatiran dan erasaan cemas terhadap lingkungan kerja kantor desa batang hari ogan karena adanya pandemi covid-19. Kurang kondusifnya lingkungan kerja di kantor desa batang hari ogan berakibat pada tempat kerja terasa kurang nyaman.

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Kantor Desa Batang Hari Ogan  
 Hasil penelitian ini diharapkan memberikan bukti yang mempengaruhi adanya pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan melalui perangkat desa yang pada akhirnya dapat menjadikan gambaran tentang sistem pelayanan perangkat desa di kantor desa batang hari ogan selama work from home itu dilakukan.
2. Bagi Peneliti  
 Hasil Penelitian ini merupakan kesempatan yang berharga untuk menggunakan berbagai teori/konsep manajemen SDM yang telah peneliti peroleh dalam perkuliahan. Dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang disiplin kerja, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor desa batang hari ogan. Selain itu peneliti juga sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu sdm yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan.
3. Bagi Akademisi  
 Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk mahasiswa dan generasi penerus di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

## **B. Kajian Literatur**

### *1) Manajemen Sumber Daya Manusia*

#### **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu dari jenis manajemen bidang yang mana khusus untuk mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam sebuah organisasi perusahaan. Dalam sumber daya manusia unsur-unsur yang terdapat didalamnya yaitu manusia itu sendiri yang menjadi pekerja atau karyawan pada sebuah perusahaan atau organisasi. Dalam setiap peran yang menjalankan kegiatan organisasi perusahaan manusia pasti selalu menjadi yang paling dominan dan aktif dikarenakan manusia menjadi seorang pelaku, perencana, dan penentu dari terciptanya sebuah organisasi perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia sangatlah diperlukan terlebih lagi dari instansi-instansi kemasyarakatan serta organisasi. Untuk beberapa macam instansi kemasyarakatan, seperti contohnya instansi keluarga, instansi ekonomi, dan instansi keagamaan, sumber daya manusia merupakan sebuah unsur yang dapat dikatakan penting dalam hal pembinaan dan pengembangannya demikian pula dalam organisasi.

### *2) Disiplin Kerja*

#### **Pengertian Disiplin kerja**

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer yang ada pada sebuah perusahaan untuk berkomunikasi dengan para karawannya agar mereka dapat bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai bentuk dari adanya upaya guna meningkatkan rasa kesadaran dan kesediaan seorang karyawan untuk menaati dan mematuhi semua aturan dari perusahaan dan norma-norma sosial yang tengah berlaku (Rivai,2004). Menurut Devis dalam (Mangkunegara 2011) mengatakan bahwa disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen guna memperkuat tujuan-tujuan dari organisasi. Singodimejo dalam (Sutrisno 2013) mengungkapkan bahwa indikator dalam disiplin kerja terdiri dari: taat terhadap aturan dari perusahaan, taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan dan taat terhadap peraturan lainnya yang terdapat pada sebuah perusahaan. Menurut Simamora (2002:234) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar suatu peraturan atau prosedur. Disiplin kerja merupakan sebuah alat yang digunakan oleh para manajer pada suatu perusahaan untuk berkomunikasi dengan para karyawannya agar mereka kemudian dapat bersedia untuk mengubah perilaku mereka serta sebagai suatu upaya guna memupuk kesadaran dan kesanggupan seorang karyawan untuk mematuhi segala bentuk norma dan aturan yang telah dibuat oleh perusahaan.

#### **Pengertian Lingkungan kerja**

Setiap melakukan sebuah pekerjaan pastilah lingkungan kerja mempunyai peranan yang sangat penting dan intens terhadap hal-hal yang paling dekat dengan karyawan yang dimana lingkungan kerja sendiri mempunyai pengaruh terhadap motivasi kerja dari para karyawan sehingga kemudian perusahaan terlebih dahulu harus mempunyai perhatian yang lebih baik lagi mengenai hal-hal yang berurusan dengan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan suatu yang ada dilingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugasnya seperti contohnya yaitu temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja, dan memadai atau tidaknya alat-alat kerja. (irsyandi,2004:134). Menurut Nitisemito (dalam Vivi& Herman. 2014:4) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan terutama dengan hubungan antar rekan kerja dan apapun yang dapat mempengaruhi tugas-tugasnya.

#### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan memiliki sebuah definisi yang sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu sebuah kegiatan untuk membantu mempersiapkan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh seseorang. Kadar baik atau tidaknya sebuah pelayanan pada suatu lembaga yang apabila dikendalikan dengan baik maka hal tersebut akan mempunyai peranan yang besar kepada terciptanya rasa puas dan kepercayaan dari masyarakat kebanyakan. Pelayanan merupakan segala bentuk perlakuan atau kegiatan yang bisa untuk diajukan dari satu pihak kepada pihak yang lainnya, yang mana dasarnya tidaklah mempunyai bentuk dan tidak mendatangkan rasa kepemilikan bagaimanapun bentuknya. Kotler dan amstrong (2012:681) juga ikut menjelaskan mengenai kualitas pelayanan ini yang mana merupakan hal-hal yang mencakup segala bentuk dari keunggulan dan

personalitas dari sebuah produk maupun jasa yang menunjang kemampuannya untuk membuat pelanggan merasakan kepuasan yang dirasakan secara langsung maupun tidak langsung.

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivemedigunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian,analisis data bersifat kuantitatif,dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut (Sugiyono 2014:11) Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka. Penelitian ini menghubungkan pengaruh disiplin kerja,dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas pelayanan pada masa covid-19.

#### A. Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah :

##### 1. Data primer (field research)

Data Primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari objek yang di teliti. Adapun pengumpulan data primer ini diperoleh dengan cara-cara sebagai berikut:

###### a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung ke objek yang diteliti dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan pemasaran yang dibutuhkan dalam penelitian ini sehingga kita memperoleh gambaran yang sebenarnya.

###### b. Wawancara

Mengadakan tanya jawab dengan pimpinan atau karyawan pada Kantor Desa Batang Hari Ogan yang dianggap dapat memberikan informasi yang di butuhkan dalam penelitian ini.

###### c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden yang berjumlah 55 untuk dijawab. Penelitian membagikan kuisisioner kepada responden yakni masyarakat berupa pertanyaan atau pertanyaan tertulis dengan mengembangkan pertanyaan yang menghasilkan setuju/tidak setuju dalam berbagai rentan nilai dan skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala dengan interval 1-5.

Tabel 2.Klasifikasi Jawaban Kuesioner

Klasifikasi Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
SS	5	1
S	4	2
KS	3	3
TS	2	4
STS	1	5

(Sumber: Sugiyono, 2014)

2. Data Sekunder (studi pustaka), data yang diperoleh dari pihak lain dan diolah dari sumber data berupa dokumen-dokumen arsip dan laporan yang relavan dengan penelitian ini. (Sugiyono, 2008:308 dalam Suwanto, 2013:36)

#### B. Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui instrument bener-bener mengukur hal yang akan diukur. Instrumen penelitian yang memiliki validitas yang tinggi maka akan dapat mengukur yang hendak diukur. Dalam pengukuran validitas instrument penelitian ini menggunakan validitas isi dengan cara berkonsultasi kepada para ahli mengenai instrumen, apakah instrument tersebut disetujui para ahli kemudian dilanjutkan dengan validitas kostruk melalui uji coba dan instrument menggunakan sampel yang berjumlah 76 responden yang berbeda. Hasil coba instrument kemudian dianalisis.

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, perlu dilakukan terhadap suatu penelitian untuk memperkuat argumentasi dan logika dalam menjawab dan mengimplementasikan dugaan, analisis ini dilakukan berdasarkan pada data yang dikumpulkan dari daftar pertanyaan (kuisisioner) yang diajukan kepada sample, dan dihitung menggunakan rumus korelasi Product Moment (Sugiyono, 2008:45 dalam Suwanto, 2013: 37).

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat  
n = banyaknya sampel  
X = skor tiap item  
Y = skor total variabel  
 $\sum x$  = jumlah skor item  
 $\sum y$  = jumlah skor total

Setelah nilai korelasi (r) diperoleh, kemudian nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan dasar pengambilan keputusan adalah valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini item atau pernyataan pada kuisisioner yang sudah valid, diuji dengan rumus Alpha Conback dengan menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan adalah reliable jika  $\alpha > r_{tabel}(0,6)$ .

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2 t^2} \right]$$

Dimana:

- $R_{11}$  = reliabilitas instrument / koefisien reliabilitas  
K = banyaknya butir pertanyaan / banyaknya soal  
 $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir  
 $\sigma_b^2 t^2$  = varians total

## C. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan teknik membangun persamaan garis lurus untuk membuat penafsiran, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan uji kolmogorov smirnov.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah

- Jika nilai probabilitas  $\leq 0.05$ , maka distribusi data adalah normal.
- Jika nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka distribusi data adalah tidak normal.

### 2. Uji Linieritas

Setelah data yang diperoleh sudah normal selanjutnya diuji dengan uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikansi. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah

- Jika nilai probabilitas  $\leq 0.05$ , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linier.
- Jika nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linier.

### 3. Uji Homogen

Setelah data diperoleh sudah normal, selanjutnya diuji dengan homogenitas. Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui beberapa varian adalah sama atau tidak asumsi yang mendasari dalam

analisis varian adalah varian dari populasi sama. Sebagai criteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ) (Suwanto, 2013:76). Model regresi merupakan suatu model matematis yang dapat digunakan untuk mengetahui pola pengaruh antara dua variabel atau lebih. Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_n X_n$$

Dimana:

- Y = variabel dependen  
a = konstanta  
 $b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi  
 $X_1, X_2, X_3$  = variabel independen

#### 5. Uji t

Uji t dilaksanakan untuk mengetahui variabel x yang mana berpengaruh terhadap variabel dependen Y (Sigit 2010: 119). uji t menguji signifikansi pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terikat (y) yang dapat dihitung :

$$t_{hitung} = r \sqrt{\frac{n-\theta-2}{1-r^2}} = \sqrt{\frac{n-\theta-2}{1-r^2}}$$

Dimana:

- t = Statistik t derajat bebas ke n-2  
 $\theta$  = Jenjang koefisien  
n = Banyaknya pengamatan

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar 0,05 sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis ( $H_0$ ) atau hipotesis alternative ( $H_a$ ) tersebut ditolak atau diterima.

Kriteria untuk menerima dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- Nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
- Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

#### 6. Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel dependent. Uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y (Sigit 2010: 141), uji dirumuskan dengan:

$$F = \frac{\sum(Y - Y_1)^2 / k}{\sum(Y - Y_2)^2 / (N - k - 1)}$$

Dimana:

- Y = nilai pengamatan  
 $Y_1$  = nilai yang ditaksir  
 $Y_2$  = nilai rata-rata pengamatan  
N = jumlah sampel  
K = jumlah variabel independent  
F = koefisien determinasi

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05

Kriteria untuk menerima dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- Nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
  - Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
- #### 7. Koefisien Determinan (Uji $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X). Bila nilai  $R^2 = 0$ , maka variasi dari variabel Y tidak dapat dijelaskan sama sekali oleh variabel X. Sedangkan bila nilai  $R^2 = 1$ , maka variasi dari variabel Y secara keseluruhan dapat dijelaskan oleh variabel X. Sehingga baik buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh nilai  $R^2$  yang mempunyai nilai antara nol dan satu, perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus (Sigit, 2010:140) sebagai berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

$R^2$  = koefisien determinan

r = koefisien korelasi

#### 8. Uji Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik merupakan dugaan atau pernyataan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

- a.  $H_0: \beta_1 \leq 0$  : Disiplin kerja ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y)  
 $H_a: \beta_1 > 0$ : Disiplin kerja ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y)
- b.  $H_0: \beta_2 \leq 0$  : Lingkungan kerja ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y)  
 $H_a : \beta_2 > 0$  : Lingkungan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y)
- c.  $H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \leq 0$ : Disiplin kerja, dan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y)  
 $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 > 0$  : Disiplin kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y)

## D. Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### 1. Deskripsi Data

##### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui instrument benar-benar mengukur hal yang akan diukur. Instrument penelitian yang memiliki validitas yang tinggi maka akan dapat mengukur yang hendak diukur.

##### Uji Validitas Disiplin Kerja ( $X_1$ )

Adapun nilai  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha 5\%$  (0,05) adalah sebesar 0.227 dan diketahui bahwa keseluruhan item yang digunakan pada kuesioner variabel disiplin kerja diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga diperoleh hasil bahwa ada item yang tidak valid pada nomor 10 dan 20.

##### Uji Validitas Lingkungan Kerja ( $X_2$ )

Adapun nilai  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha 5\%$  (0,05) adalah sebesar 0.227 dan diketahui bahwa keseluruhan item yang digunakan pada kuesioner variabel lingkungan kerja diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga diperoleh hasil bahwa ada item yang tidak valid pada nomor 10 dan 20.

##### Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Adapun nilai  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha 5\%$  (0,05) adalah sebesar 0.227 dan diketahui bahwa keseluruhan item yang digunakan pada kuesioner variabel diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga diperoleh hasil bahwa ada item yang tidak valid pada nomer 10 dan 20.

##### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini item atau pertanyaan pada kuesioner yang sudah valid diuji dengan rumus Alpha Cronbrach dengan menggunakan SPSS.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Disiplin Kerja ( $X_1$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	20

(Data diolah SPSS 21, 2022)



Berdasarkan hasil olah data SPSS dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas 0,882 (X1) dengan nilai Cronbach's Alpha 0,6 artinya disiplin kerja (X1) dikatakan reliabel, dikarenakan nilai X1 lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.874	20

(Data diolah SPSS 21, 2022)

Berdasarkan hasil olah data SPSS dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas 0,874 (X2) dengan nilai Cronbach's Alpha 0,6 artinya Lingkungan Kerja (X2) dikatakan reliabel, dikarenakan nilai X2 lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	20

(Data diolah SPSS 21, 2022)

Berdasarkan hasil olah data SPSS dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas 0,897 (Y) dengan nilai Cronbach's Alpha 0,6 artinya Kualitas Pelayanan (Y) dikatakan reliabel, dikarenakan nilai Y lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha.

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja yang meliputi tanggung jawab, teladan pemimpin, taat aturan, tujuan dan kemampuan. Dengan kemampuan masyarakat menunjukkan eksistensinya maka akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan maka dikatakan memuaskan. Pada saat karyawan sudah mampu bekerja dengan baik, maka masyarakat akan merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang ada.

### 2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak memberikan perhatian penuh kepada karyawan maupun masyarakat, serta tidak memiliki standar pelayanan yang jelas. Kenyamanan dan kelengkapan fasilitas yang diberikan kantor dalam proses melayani maka akan meningkatkan kualitas yang diharapkan maka dikatakan memuaskan.

### 3. Pengaruh disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. artinya apabila ada kemajuan dalam kualitas pelayanan maka karyawan akan mengalami perubahan yang baik dalam bekerja melayani masyarakat. begitu pula sebaliknya jika karyawan tidak mengalami perubahan yang baik maka tidak akan ada perubahan yang baik bagi kualitas pelayanan yang ada di kantor desa batang hari ogan.

## E. Kesimpulan dan Saran

### A. Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh work from home yang berdampak pada disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan selama masa covid-19 di kantor desa Batang Hari Ogan. maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3. Disiplin kerja, dan lingkungan kerja (berpengaruh secara simultan bersama-sama) terhadap kualitas pelayanan di kantor desa Batang Hari Ogan.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan dapat disarankan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini diketahui pada variabel disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor desa Batang Hari Ogan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja yang meliputi indikator tanggung jawab, teladan pemimpin, taat aturan, tujuan dan kemampuan merupakan variabel yang dominan dan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang harus dipertahankan kantor desa Batang Hari Ogan.
2. Dari hasil penelitian ini diketahui pada variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak memberikan perhatian penuh kepada karyawan maupun masyarakat, tidak memahami tugas dan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama pegawai dan pelanggan, serta tidak memiliki standar pelayanan yang jelas. Kenyamanan dan kelengkapan fasilitas yang diberikan kantor dalam proses melayani maka akan meningkatkan kualitas yang diharapkan maka dikatakan memuaskan. Disarankan agar kedepannya dapat memperbaiki lingkungan kerja yang ada di kantor desa Batang Hari Ogan agar meningkatkan kenyamanan dan menyediakan fasilitas yang baik terhadap pegawai serta memperbaiki pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Dari hasil penelitian ini diketahui variabel independen yang terdiri dari disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif secara simultan bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Hal itu menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan dan kenyamanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan pelayanan terbaik bagi di kantor desa Batang Hari Ogan.

## **F. Referensi**

- Bryan filliantoni, 2019, "Pengaruh disiplin kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui mediasi kepuasan kerja pada karyawan indomobil nissan solobaru", Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Batik Surakarta.
- Hasibuan, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irsyandi, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global. UNRI Press. Pekanbaru
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <http://kbbi.web.id/layan>. Pada hari selasa. Tanggal 25 januari 2022, pukul 13.21.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2 edisi. Kedua belas. Jakarta : Erlangga.
- Mangkunegara, 2011. Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardo, 2016. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Deepublish.
- Mila Badriyah, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Pustaka Setia
- Putra, 2012. Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Rivai, V, 2004. Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan : Dari teori ke praktik. Rajawali Pers.
- Robbins, 2009. Manajemen, Edisi Kesepuluh, Penerbit Erlangga: Jakarta
- Sastrohadiwiryo, 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simanora, H. (2002). Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: STIE YKPN.

- Sugiyono, 2018. Metode penelitian kuantitatif & kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sunarso, 2010. Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru Sekolah. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol 4. No 1
- Suwarto, 2020. Aplikasi Komputer bisnis dan pengolahan data. Metro: Laduny Alifatama
- Suyanto, 2011. Analisis regresi untuk uji hipotesis, Yogyakarta. Caps
- Tjiptono, fandy. 2011. Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andy Yogyakarta.
- Vivi Maqfiranti, Herman Sjahrudin, Ahmad Anto. 2014. Pengaruh Stress dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan. *E-Library STIE YPBUP Bongaya*. 1-13.
- Win Narasuci, Margono Setiawan Noermijati. 2018. Effect of Work Environment by work motivation and job satisfaction. *Journal of Applied Management (JAM)*. Vol.16 (4)