



Pengaruh Kepuasan Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur

Aang Larassanti¹, Mursidah Nurfadillah², Fenty Fauziah³

¹⁻³ Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

Email : 2111102431386@umkt.ac.id¹, mn874@umkt.ac.id², ff230@umkt.ac.id³

Abstract. *Service quality is an important element in creating organizational excellence, which not only reflects the organization's performance but also the satisfaction of the community as a service user. Factors such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are the benchmarks in assessing service quality. On the other hand, employee job satisfaction is influenced by various factors such as work atmosphere, relationships between colleagues, career paths, and compensation, which directly impact their motivation and performance. In addition, adequate work facilities are an important support in supporting employee performance to be more optimal and efficient. In this study, a quantitative approach was used with a survey method, collecting data from questionnaires distributed to 50 respondents. This study aims to determine the influence of job satisfaction and work facilities on the quality of services within the East Kalimantan Provincial Social Service. The research method used is quantitative descriptive with data collection techniques through interviews and distribution of questionnaires to Social Service employees. The results of the partial test showed that job satisfaction had a positive and significant effect on service quality. Likewise, work facilities also have a positive and significant effect on the quality of service. Furthermore, simultaneous tests showed that job satisfaction and work facilities together had a significant effect on service quality. The results of this study indicate that increasing job satisfaction and work facilities can encourage the creation of more optimal service quality within the East Kalimantan Provincial Social Service.*

Keywords: Job Satisfaction, Work Facilities, Work Facilities

Abstrak. Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam menciptakan keunggulan organisasi, yang tidak hanya mencerminkan kinerja organisasi tetapi juga kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Faktor-faktor seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan. Di sisi lain, kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti suasana kerja, hubungan antar rekan kerja, jenjang karier, dan kompensasi, yang secara langsung berdampak pada motivasi dan kinerja mereka. Selain itu, fasilitas kerja yang memadai menjadi penunjang penting dalam mendukung kinerja pegawai agar lebih optimal dan efisien. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, pengumpulan data dari kuesioner yang disebarkan kepada 50 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pegawai Dinas Sosial. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Begitu pula dengan fasilitas kerja yang juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, uji simultan menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan kerja dan fasilitas kerja dapat mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang lebih optimal di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Fasilitas Kerja, Fasilitas Kerja

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan (*service quality*) mempunyai salah satu elemen yang berpengaruh terhadap kemampuan sebuah organisasi dalam bersaing dengan organisasi lainnya. Kualitas layanan yang disediakan oleh organisasi untuk pegawai menjadi salah satu tanda yang menentukan seberapa puas pegawai terhadap apa yang diberikan oleh organisasi (Manoy *et al.*, 2021). Konsep tentang pelayanan yang berkualitas harus mencakup semua aspek dan saat ini belum sepenuhnya menjadi hal yang biasa di organisasi pemerintah. Ini juga berlaku untuk

layanan yang diberikan kepada masyarakat, di mana pemerintah belum sepenuhnya menerapkan nilai-nilai kualitas dalam layanan tersebut.

Organisasi yang memiliki tenaga kerja yang berkualitas pasti ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat atau pengguna layanan. Sebagian hal yang menentukan kualitas pelayanan yakni kepuasan kerja. Kepuasan kerja bisa menjadi salah satu elemen yang memicu kinerja yang optimal. Ketika pegawai merasa puas, hal ini berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Di sisi lain, jika pegawai merasa tidak puas, maka hasilnya akan berpengaruh buruk pada organisasi. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dengan sepenuh hati tergantung pada perasaan pegawai tentang pekerjaan, rekan kerja, dan atasan (Nurpratama & Yudianto, 2022).

Kepuasan kerja karyawan mempunyai fungsi sungguh krusial pada suatu lembaga, karena kepuasan karyawan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi (Daya *et al.*, 2021). Inayat & Khan (2021), kepuasan kerja merupakan area yang rumit, mencakup berbagai perasaan dan situasi. Dengan lingkungan kerja yang semakin bersaing dan rumit, hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan menjadi semakin penting. Menurut Ortan *et al.* (2021) Kepuasan dalam pekerjaan sangat berkaitan dengan pengalaman dan pertumbuhan profesional. Nampaknya, pegawai yang lebih muda, yang sedang memulai karir mereka, berpotensi mempunyai tingkat kepuasan kerja yang unggul dari pada pegawai senior dan berpengalaman.

Selain kepuasan kerja, adapun aspek lain yang turut mempengaruhi kepuasan kerja pegawai ialah pandangan mengenai fasilitas kerja. Tanpa adanya fasilitas yang memadai, seorang pegawai tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik. Fasilitas Kerja mencakup semua jenis alat dan kebutuhan yang digunakan baik sebagai utama maupun sebagai pendukung dalam menjalankan suatu tugas. Fasilitas kerja dapat menjadi faktor penting yang mendorong individu untuk melaksanakan aktivitas dengan tujuan meraih hasil yang optimal. Oleh sebab itu, tidak mengherankan jika perusahaan menyediakan sarana kerja yang baik, sehingga karyawan dapat lebih mudah menyelesaikan tugas mereka tepat waktu dan memberikan kontribusi terbaik untuk perusahaan. Fasilitas kerja memiliki peran yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ketika fasilitas yang memadai tersedia, hal ini akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik. Fasilitas kerja menjadi aspek yang tidak dapat digantikan dalam lingkungan kerja, dan merupakan hal terpenting bagi para karyawan dalam mengerjakan tugas mereka. Pemakai fasilitas yang baik dapat membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Dukungan fasilitas dan infrastruktur yang ideal, karyawan dapat memperbaiki kualitas pelayanan di organisasi dengan lebih baik (Dianto *et*

al., 2023).

Peneliti terdahulu menurut (Sujarwinata *et al.*, 2023), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja, yang memiliki dampak langsung dan signifikan. Sebagai salah satu elemen penting, kepuasan kerja berperan sebagai pendorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kepuasan kerja pun merupakan aspek utama yang membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Adapun menurut (Maulidiah *et al.*, 2023), menunjukkan bahwa aspek kepuasan kerja mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Adapun analisis yang dilaksanakan Alivia & Raharjo (2024), tingkat kepuasan kerja tidak memberikan dampak yang signifikan pada kualitas layanan. Meskipun pegawai merasakan kepuasan dalam pekerjaan mereka, hal itu belum berpengaruh secara langsung dan berarti pada kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan menurut (Maulidiah *et al.*, 2023), memperlihatkan bahwa adanya fasilitas kerja memberi dampak positif dan signifikan pada kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas di tempat peneliti sudah baik. Adapun tujuan yang dibuat peneliti, Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja karyawan, Untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas kerja yang disediakan oleh Dinas Sosial terhadap kualitas pelayanan. Untuk menilai interaksi antara kepuasan kerja dan fasilitas kerja dalam mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. KAJIAN TEORITIS

- Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pegawai bergantung pada suasana tempat kerja. Suasana berkualitas menciptakan pegawai merasakan rileks serta bahagia saat menempati di lingkungan kerja. Pegawai akan lebih termotivasi dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Suasana kerja yang baik juga dapat mengurangi rasa lelah setelah bekerja dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Faktor yang mendorong kepuasan kerja meliputi motivasi. Pegawai hanya bergantung pada motivasi dan kepuasan kerja saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka (Nika *et al.*, 2025). Faktor kepuasan kerja menurut (Basalamah & As'ad, 2021) sebagai berikut, yaitu karakteristik pekerjaan sendiri (*work itself*), hubungan atasan (*supervisor*), dukungan rekan kerja (*co-workers*), kenaikan jabatan (*promotion*), dan gaji/upah (*pay*).

- Fasilitas Kerja

Pranata & Suharyanto (2020), fasilitas kerja terkait erat dengan suasana di sekitarnya,

karena suasana kerja itu juga dianggap sebagai fasilitas. Ketika lingkungan kerja nyaman, karyawan dapat melakukan tugas mereka dengan lebih baik. Fasilitas kerja sebagai sarana pendukung fisik yang digunakan instansi dan dimanfaatkan pada tiap rutinitas sehari-hari organisasi dan umumnya dirancang dalam periode yang lama. Selain itu, fasilitas ini menyampaikan beragam manfaat di kemudian hari. Fasilitas kerja yang baik memiliki lima faktor, yaitu sesuai dengan kebutuhan, mampu mengoptimalkan hasil kerja, mudah dalam penggunaan, mempercepat proses kerja, penempatan ditata dengan benar (Yandi & Trimerani, 2023)

- **Kualitas Pelayanan**

Konsep tentang pelayanan yang berkualitas harus mencakup semua aspek dan saat ini belum sepenuhnya menjadi hal yang biasa di organisasi pemerintah. Ini juga berlaku untuk layanan yang diberikan kepada masyarakat, di mana pemerintah belum sepenuhnya menerapkan nilai-nilai kualitas dalam layanan tersebut. Hal ini seringkali mengakibatkan keluhan dari masyarakat mengenai kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan memiliki beberapa faktor yang harus diperhatikan. Adapun faktor menurut Kadek *et al.* (2024) adalah *tangible* (fakta langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kemampuan tanggapan), *assurance* (tanggungan), *empathy* (empati).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel dengan cara yang bisa dihitung secara numerik dengan menggunakan data yang dapat dihitung secara statistik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menguji dugaan, menemukan pola, serta membuat kesimpulan yang berdasarkan pada data yang dikumpulkan dari kuesioner.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu wawancara dan kuesioner. Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara mendalam dari responden terkait topik penelitian, sedangkan kuesioner digunakan untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik. Kombinasi kedua metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif terhadap permasalahan yang diteliti.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, khususnya sampel jenuh. Teknik *non probability sampling* merupakan metode *sampling* yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap individu dalam populasi untuk terpilih

sebagai bagian dari sampel. Sampel jenuh ialah metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi semua anggota dalam populasi untuk dipilih sebagai bagian dari sampel penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menggunakan metode sampel jenuh, dimana seluruh pegawai yang bekerja di dinas sosial sebanyak 50 orang dijadikan sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup yang disebarakan kepada seluruh responden, yang kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS.

Tabel 1 Karakteristik Responden Terhadap Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki - Laki	26	52%
2	Perempuan	24	48%
	Total	50	100%

Berdasarkan data responden, terdapat 26 orang laki-laki (52%) dan 24 orang perempuan (48%). Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi responden dalam penelitian ini relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan.

Tabel 2 Rentang Skala

Nilai rata-rata	Interpretasi
1,00 - 1,75	Sangat Rendah
1,75 - 2,50	Rendah
2,51 - 3,25	Tinggi
3,26 - 4,00	Sangat Tinggi

Berikut hasil analisis deskripsi pengaruh kepuasan kerja (X1) dan fasilitas kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Kepuasan Kerja (X1)

Berdasarkan tanggapan responden atas variabel Kepuasan Kerja (X1), maka diperoleh gambaran deskriptif variabel tersebut seperti berikut:

Tabel 3 Jawaban Responden Kepuasan Kerja

Indikator	SS	S	TS	STS	Total	Rata - Rata
	4	3	2	1		
X.1 Frekuensi	15	33	2	0	50	3,26

	Bobot	60	99	4	0	163	
X.2	Frekuensi	16	32	2	0	50	3,28
	Bobot	64	96	4	0	164	
X.3	Frekuensi	17	28	5	0	50	3,24
	Bobot	68	84	10	0	162	
X.4	Frekuensi	13	31	6	0	50	3,14
	Bobot	52	93	12	0	157	
X.5	Frekuensi	19	28	3	0	50	3,32
	Bobot	76	84	6	0	166	
	Rata Rata					1062	3,24
						Tinggi	

Merujuk pada data dalam tabel, rata – rata skor untuk variabel X, yakni kepuasan kerja berdasarkan lima butir pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah 3,24. Nilai ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan kerja di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori tinggi. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja di dinas sosial sudah cukup memadai. Sementara itu, jika dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap lima pernyataan terkait daya tanggap, diperoleh skor tertinggi sebesar 3,32 dan skor terendah sebesar 3,14. Meskipun nilai-nilai tersebut mengidentifikasi bahwa kepuasan kerja telah berfungsi secara efektif, tetap ada beberapa poin yang sebaiknya menjadi perhatian untuk peningkatan ke depan

Fasilitas Kerja

Berdasarkan respon yang diberikan oleh para responden terhadap variabel Fasilitas Kerja (X2), diperoleh gambaran deskriptif dari variabel tersebut sebagai berikut.

Tabel 4 Jawaban Responden Fasilitas Kerja

Indikator		SS	S	TS	STS	Total	Rata - Rata
		4	3	2	1		
X.1	Frekuensi	21	25	4	0	50	3,34
	Bobot	84	75	8	0	167	
X.2	Frekuensi	20	27	3	0	50	3,34
	Bobot	80	81	6	0	167	
X.3	Frekuensi	16	32	2	0	50	3,28
	Bobot	64	96	4	0	164	
X.4	Frekuensi	16	30	4	0	50	3,24
	Bobot	64	90	8	0	162	
X.5	Frekuensi	16	32	2	0	50	3,28
	Bobot	64	96	4	0	164	

Rata Rata	1074	3,29
	Sangat Tinggi	

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel, nilai rata-rata untuk variabel X2, yaitu fasilitas kerja, yang dihimpun dari lima butir pertanyaan kepada responden, menunjukkan angka 3,29. Angka ini mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas kerja di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur tergolong dalam kategori sangat tinggi. Artinya, sarana dan prasarana kerja yang tersedia sudah cukup menunjang pelaksanaan tugas pegawai. Di sisi lain, jika dianalisis dari hasil tanggapan responden terhadap lima pernyataan mengenai aspek fasilitas kerja, terlihat bahwa skor tertinggi mencapai 3,34 dan skor terendah sebesar 3,24. Walaupun keseluruhan nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat fasilitas kerja telah berjalan dengan cukup baik, tetap ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk dilakukan pembenahan guna mencapai hasil yang lebih optimal di masa mendatang.

Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasar pada hasil evaluasi responden terkait variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh ringkasan deskriptif variabel tersebut seperti berikut.

Table 5. Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

Indikator	SS	S	TS	STS	Total	Rata - Rata
	4	3	2	1		
Y.1						
Frekuensi	23	26	1	0	50	3,44
Bobot	92	78	2	0	172	
Y.2						
Frekuensi	15	31	4	0	50	3,22
Bobot	60	93	8	0	161	
Y.3						
Frekuensi	15	33	1	1	50	3,24
Bobot	60	99	2	1	162	
Y.4						
Frekuensi	18	30	2	0	50	3,32
Bobot	72	90	4	0	166	
Y.5						
Frekuensi	21	25	4	0	50	3,34
Bobot	84	75	8	0	167	
Rata Rata					1078	3,31
					Sangat Tinggi	

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam tabel, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan respons yang positif terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Nilai rata-rata tanggapan responden mencapai 3,31 yang masuk dalam klasifikasi kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan para pegawai.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kepuasan kerja dan fasilitas kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda, dengan hasil yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Model					Nilai		Sig	Keterangan
	t hitung	t tabel	F	F tabel	R ²	R		
Kepuasan Kerja	11.119	2.011					0.002	Signifikan
Fasilitas Kerja	4.517	2.011					0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan			99.465	3.19			0.000	Signifikan
Adjusted R Square					0.801			Determinasi
R						0.899		Korelasi

Kepuasan Kerja

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di dinas sosial provinsi kalimantan timur. Sig 0.000 < 0.05 dan $T_{hitung} 11.119 > T_{tabel} 2.011$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di dinas sosial provinsi kalimantan timur.

Fasilitas Kerja

Pengaruh Fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di dinas sosial provinsi kalimantan timur. Nilai t hitung $4.517 < 2.011$ dan sig $0.000 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikan (Sig) sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai $F_{hitung} 99.465 > F_{tabel} 3.19$. hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa, Kepuasan kerja dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Uji Koefisien Determinasi

Diketahui nilai Adjusted R Square 0.801/80.1% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara variabel X1 dan X2 terhadap Y sebesar 80.1% dan sisanya sebesar 19,9 dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Uji Korelasi

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi R sebesar 0.528 (sedang) yang mengidentifikasi adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang antara kepuasan kerja dan fasilitas kerja. Hal ini membuktikan kontribusi kualitas pelayanan sejumlah 52.8% dan sisannya 47.2% yang dipengaruhi faktor lain diluar variabel yang diuji.

Pembahasan

Pembahasan penelitian menjelaskan kepuasan kerja (X1) dan fasilitas kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y)

- Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kualitas pelayan di lingkungan dinas sosial provinsi kalimantan timur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Ketika para pekerja merasa tertarik dan tertantang oleh pekerjaan mereka, biasanya mereka menjadi lebih termotivasi, berkomitmen, serta berdedikasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Akibatnya, masyarakat pun menerima layanan yang lebih berkualitas. Selain itu, dukungan dan arahan dari atasan memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya bimbingan tersebut, karyawan dapat lebih memahami tugas yang diemban dan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Penemuan ini sejalan dengan Sujarwinata *et al.*, (2023) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor pendorong kualitas pelayanan. kepuasan kerja juga merupakan salah satu faktor pendukung bagi pekerja dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Adapun menurut Husada (2024), Setiap peningkatan nilai kepuasan kerja akan meningkatkan pula nilai kualitas pelayanan, sebaliknya jika nilai kepuasan kerja menurun maka kualitas pelayanan pun akan mengalami penurunan nilai. Suasana kerja yang baik juga dapat mengurangi rasa lelah setelah bekerja dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai Faktor yang mendorong kepuasan kerja meliputi motivasi. Pegawai hanya bergantung pada motivasi dan kepuasan kerja saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka (Nika *et al.*, 2025)

- Pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di lingkungan dinas sosial provinsi kalimantan timur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pegawai. Kondisi ini mengindikasikan

bahwa semakin baik fasilitas kerja yang disediakan, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pun semakin meningkat. Para pegawai juga menyampaikan bahwa fasilitas di tempat kerja dapat membantu mengoptimalkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan sosial. Penelitian menemukan bahwa menurut Maulidiah *et al.* (2023) Fasilitas yang baik dan memadai mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik adapun menurut Wening & Nurkin, (2022). Pegawai diberikan fasilitas yang memadai maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan. Pemakai fasilitas yang baik dapat membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Seiring dengan dukungan fasilitas dan infrastruktur yang ideal, karyawan dapat memperbaiki kualitas pelayanan di organisasi dengan lebih baik (Dianto *et al.*, 2023).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji pengaruh kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dengan melibatkan 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, di mana karyawan yang merasa puas dengan suasana kerja, hubungan antar kolega, sistem penghargaan, beban kerja yang seimbang, serta dukungan pimpinan cenderung memberikan pelayanan yang lebih profesional, ramah, responsif, dan bertanggung jawab. Selain itu, fasilitas kerja yang memadai seperti alat, infrastruktur, kenyamanan ruang kerja, dan teknologi pendukung juga berkontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu layanan. Fasilitas yang baik memungkinkan karyawan bekerja lebih nyaman dan efisien sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan profesional. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kepuasan kerja dan fasilitas kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Saran

Kepuasan kerja perlu dikaji lebih spesifik dengan menambahkan aspek pengakuan prestasi, keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, serta kejelasan peran kerja untuk menangkap dimensi kepuasan yang lebih mendalam dan relevan. Fasilitas kerja juga harus diperluas cakupannya, tidak hanya aspek fisik seperti ruang dan peralatan, tetapi juga fasilitas pendukung seperti akses teknologi, kebersihan, dan keamanan kerja. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan agar model penelitian menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Basalamah, M. S. A., & As'ad, A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.54>
- Daya, M. S., Pasca, M., Stie, S., & Indonesia, N. (2021). [Judul artikel tidak jelas]. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 10(1), 1–9. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jbk>
- Dianto, D., Ikhwana, H., & Pratidina, S. W. (2023). Pengaruh fasilitas kerja dan gaji terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Medan Distribusindo Raya (MDR) di Kota Medan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), 48–55. <https://doi.org/10.35126/ilman.v11i3.536>
- Husada, F. R. K. (2024). Pengaruh budaya kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. (Judul jurnal belum tersedia, mohon dilengkapi)
- Inayat, W., & Jahanzeb Khan, M. (2021). A study of job satisfaction and its effect on the performance of employees working in private sector organizations, Peshawar. *Education Research International*, 2021, Article ID 1751495. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Kadek, N., Wulandari, N., Luh, N., & Sri, G. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan karyawan front office department terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (Studi pada Sheraton Bali Kuta Resort). *Jurnal Manajemen*, 8(1), 141–155.
- Manoy, T. I., Mananeke, L., & Jorie, R. J. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada CV. Ake Maumbi. *Jurnal EMBA*, 9(4), 314–323.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Nika, P. B., Munthe, R. G., & Maranatha, U. K. (2025). [Judul artikel tidak tersedia]. *Jurnal tidak disebutkan*, 1(2), 191–198. (Perlu dilengkapi dengan judul artikel dan jurnal)
- Nurpratama, M., & Yudianto, A. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai KPU Kabupaten Indramayu. *Jurnal Investasi*, 8(1), 36–46. <https://doi.org/10.31943/investasi.v8i1.184>
- Ortan, F., Simut, C., & Simut, R. (2021). Self-efficacy, job satisfaction and teacher well-being in the K–12 educational system. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23), 12763. <https://doi.org/10.3390/ijerph182312763>
- Pranata, D., & Suharyanto, C. E. K. O. (2020). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Comasie*, 5(3), 97–106.
- Sujarwinata, T. H., Syaodih, E., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 69–78. <https://doi.org/10.51977/jsj.v5i2.1400>

- Wening, P. M., & Nurkin, A. (2022). Pengaruh pendidikan bisnis dan akuntansi terhadap minat berwirausaha mahasiswa. *Business and Accounting Education Journal*, 3(3), 330–346. <https://doi.org/10.15294/baej.v3i2.62449>
- Yandi, A., & Trimerani, R. (2023). Indikator fasilitas dan kinerja karyawan di PT. Karya Makmur Langgeng Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmiah Management Agribisnis (Jimangis)*, 4(1). (Perlu dicek e-ISSN dan volume halaman lebih rinci)