



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

Alamat: Jl. Ir. H. Juanda No. 15, Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur

Korespondensi penulis: 2111102431386@umkt.ac.id

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, Service Quality

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 disebarakan 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, Kualitas Pelayanan

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

1. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Kepuasan kerja merupakan bagian penting dari kesejahteraan di lingkungan kerja, yang menunjukkan bagaimana perasaan karyawan terhadap pengalaman mereka di tempat kerja. Ketika karyawan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi, mereka biasanya lebih terlibat, termotivasi, dan memiliki komitmen yang lebih besar terhadap pekerjaan mereka. Rasa puas ini sangat penting untuk meningkatkan semangat karyawan dan memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan (Fardiansyah *et al.*, 2025). Kualitas layanan (*service quality*) berfungsi sebagai salah satu fungsi untuk menilai kepuasan kerja, baik itu lembaga, instansi pemerintah, atau perusahaan, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan dari publik (Curtinawati & Handini, 2025).

Berdasarkan peneliti sebelumnya kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan menurut Husada (2024), menunjukkan bahwa aspek kepuasan kerja mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan. Sujarwinata *et al.*, (2023) kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan kerja merupakan salah satu faktor pendorong kualitas pelayanan. kepuasan kerja juga merupakan salah satu dukungan untuk karyawan sangat penting dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Ini menunjukkan bahwa kepuasan dalam pekerjaan memberikan efek positif yang jelas pada kualitas pelayanan. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan 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.

H1: Ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan

2. Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

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. Seiring dengan dukungan fasilitas dan infrastruktur yang ideal, karyawan dapat memperbaiki kualitas pelayanan di organisasi dengan lebih baik (Dianto *et al.*, 2023). Kualitas layanan dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan kerja memiliki peran penting dalam menunjang kinerja pegawai secara optimal. Bagi masyarakat atau pengguna layanan, perlengkapan yang disediakan oleh instansi harus berfungsi secara efektif dan mampu memberikan rasa puas serta kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung (Qalam & Ilmiah, 2022).

Peneliti sebelumnya menemukan bahwa, fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan menurut Maulidiah *et al.* (2023) mengindikasikan bahwa adanya fasilitas kerja memberi dampak positif dan signifikan pada kualitas pelayanan dan menurut (Wening & Nurkin, 2022) menemukan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
H2: Ada pengaruh signifikan antara fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan

3. Kepuasan Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi karyawan dalam bekerja. Penelitian oleh (Monde *et al.*, 2022), fasilitas kerja memberikan dampak yang positif bagi peningkatan kepuasan kerja. Artinya, jika fasilitas kerja lebih baik cenderung meningkatkan rasa puas pegawai terhadap pekerjaannya. Namun, ketika fasilitas mengalami penurunan kualitas, maka tingkat kepuasan kerja juga akan terdampak negatif. Hal ini memperlihatkan bahwa mutu fasilitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan kerja karyawan pegawai.

Menurut penelitian (Yulidarni *et al.*, 2021), mengungkapkan bahwa fasilitas berdampak positif pada kepuasan kerja. Dengan kata lain, jika tingkat fasilitas seorang pegawai semakin tinggi, maka hasil kepuasan kerja pun akan semakin baik. Fasilitas kerja seperti komputer, printer, meja dan parkir memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan kerja. Fasilitas yang memadai menciptakan kenyamanan bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan akan merasa lebih puas jika mereka memiliki akses ke fasilitas kerja yang lebih baik atau berkualitas tinggi. Sebaliknya, apabila kualitas tempat kerja menurun, tingkat kepuasan karyawan juga akan ikut menurun (Monde *et al.*, 2022)

H3: Kepuasan kerja dan fasilitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan

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. Definisi operasional tiap variabel dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kepuasan Kerja (X1)	Kepuasan kerja karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena kepuasan karyawan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi (Daya <i>et al.</i> , 2021).	1. Karakteristik pekerjaan sendiri (<i>Work Itself</i>), 2. Hubungan atasan (<i>Supervisor</i>), 3. Dukungan rekan kerja (<i>Co-Workers</i>), 4. Kenaikan jabatan (<i>Promotion</i>), 5. Gaji/upah (<i>Pay</i>). (Basalamah & As'ad, 2021)	Skala Likert
2	Fasilitas Kerja (X2)	Fasilitas Kerja merupakan semua jenis alat dan kebutuhan yang digunakan baik sebagai utama maupun sebagai pendukung dalam menjalankan suatu tugas (Dianto <i>et al.</i> , 2023)	1. Sesuai dengan kebutuhan 2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja 3. Mudah dalam penggunaan 4. Mempercepat proses kerja 5. Penempatan ditata dengan benar (Yandi & Ismiasih <i>n.d.</i>)	Skala Likert
3	Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keunggulan suatu organisasi dalam bersaing dengan organisasi lainnya. (Manoy <i>et al.</i> , 2021)	1. <i>Tangible</i> (Fakta Langsung) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Kemampuan Tanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Tanggungan) 5. <i>Empathy</i> (Empati) (Kadek <i>et al.</i> , 2024)	Skala Likert

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 disebarikan kepada seluruh responden, yang kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS.

1. Karakteristik Responden Terhadap Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Terhadap Jenis Kelamin

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

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

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.

2. Karakteristik Terhadap Bidang/Jabatan

Tabel 3. Karakteristik Terhadap Bidang/Jabatan

No	Bidang / Jabatan	Frekuensi	Presentase
1	PPTK Bendahara	1	2%
2	Pelaksana	2	4%
3	Operator Pelayanan Operasioonal	2	4%
4	Penata Layanan Operasional	3	6%
5	Analisis Rencana Kegiatan dan Program	1	2%
6	Staff	9	18%
7	Pengelola Data	2	4%
8	Pengadministrasi Evaluasi dan Laporan	1	2%
9	Analisis Rehabilitas Masalah Sosial	1	2%
10	Operator Pengelolaan Data	1	2%
11	Kasubagg Perencanaan dan Pelaporan	1	2%
12	Pengadministrasi Kepegawaian	1	2%
13	Analisis Pelayanananan Sosial	1	2%
14	Pekerja Sosial	1	2%
15	Pendamping	1	2%
16	Kabid Pelayanan dan Rehabilitas Sosial	1	2%
17	Penyuluhan Sosial	1	2%
18	Pengadministrasi Keuangan	4	8%
19	Pengadministrasi Umum	13	26%
20	Pranata Taman	1	2%
21	Pengadministrasi Persuratan	2	4%
	Total	50	100%

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berasal dari jabatan administratif, terutama Pengadministrasi Umum 13 orang (26%) dan Staff 9 orang (18%). Hal ini menunjukkan peran penting bidang administrasi dalam mendukung operasional Dinas Sosial.

3. Karakteristik Terhadap Lama Bekerja

Tabel 4. Karakteristik Terhadap Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah	Presentase
1	<1 Tahun		
2	1-3 Tahun	3	6%
3	4-6 Tahun	12	24%
4	7-10 Tahun	14	28%
5	> 10 Tahun	21	42%
	Total	50	100%

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Tabel menunjukkan distribusi responden berdasarkan lama bekerja di Dinas Sosial. Mayoritas responden 21 orang (42%) telah bekerja lebih dari 10 tahun, mencerminkan dominasi pengalaman kerja yang panjang. Total responden sebanyak 50 orang.

4. Karakteristik Terhadap Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Karakteristik Terhadap Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMA/SMK/SLTA	6	12%
2	D-IV	2	4%
3	S1	40	80%
4	S2	2	4%
	Total	50	100%

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan data, mayoritas pegawai Dinas Sosial berpendidikan strata satu (S1) sebanyak 80%, mencerminkan kualifikasi yang memadai untuk menjalankan tugas. Sementara itu, 12% berpendidikan SMA/SMK, dan masing-masing 4% berpendidikan D-IV dan S2. Data ini menunjukkan keberagaman pendidikan, dengan dominasi lulusan sarjana yang mendukung kinerja dan pelayanan optimal.

5. Karakteristik Terhadap Usia

Tabel 6. Karakteristik Terhadap Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	20-30 Tahun	13	26%
2	31-40 Tahun	17	34%
3	41-50 Tahun	17	34%
4	51-60 Tahun	3	6%
	Total	50	100%

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Tabel menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia, dengan kelompok terbanyak berusia 31–40 tahun dan 41–50 tahun masing-masing 34%, diikuti 20–30 tahun (26%) dan 51–60 tahun (6%). Perbedaan usia mencerminkan variasi kebutuhan, prioritas, dan pola pikir di setiap tahap kehidupan.

Adapun nilai rata-rata yang akan dijadikan dasar dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel 7. 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).

1. Kepuasan Kerja (X1)

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

Tabel 8. 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	

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Merujuk pada data dalam tabel, rata – rata skor untuk variabel X1, 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.

2. Fasilitas Kerja

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

Tabel 9. 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

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

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.

3. Kualitas Pelayanan (Y)

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

Tabel 10. 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

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

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.

6. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Untuk mengevaluasi tingkat ketepatan suatu butir dalam merepresentasikan variabel yang sedang diteliti dilakukan uji validitas terhadap 50 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Nilai r tabel diperoleh dengan menghitung derajat kebebasan (df) menggunakan rumus $Df = N - 2$, sehingga $Df = 50 - 2 = 48$. Berdasarkan nilai df tersebut, diperoleh r tabel sebesar 0,278. Apabila nilai r hitung melebihi nilai r tabel, maka item tersebut dinyatakan sah dan dapat digunakan dalam penelitian. Namun, jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item tersebut dianggap tidak memenuhi kriteria validitas.

a) Kepuasan Kerja (X1)

Tabel 11. Uji Validitas Kepuasan Kerja

Indikator	R hitung	r tabel df (n-2)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KK 1	0,747	0,278	0.000	Valid
KK 2	0,812	0,278	0.000	Valid
KK 3	0,844	0,278	0.000	Valid
KK 4	0,786	0,278	0.000	Valid
KK 5	0,839	0,278	0.000	Valid

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien korelasi (r hitung) untuk setiap item lebih tinggi daripada nilai r tabel sebesar 0,278 (dengan derajat kebebasan $df = n - k = 50 - 2 = 48$ dan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh item dalam penelitian telah memenuhi syarat validitas.

b) Fasilitas Kerja (X2)

Tabel 12. Uji Validitas Fasilitas Kerja (X2)

Indikator	R hitung	r tabel df (n-2)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
FK 1	0,701	0,278	0.000	Valid
FK 2	0,708	0,278	0.000	Valid
FK 3	0,791	0,278	0.000	Valid
FK 4	0,749	0,278	0.000	Valid
FK 5	0,755	0,278	0.000	Valid

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pertanyaan memenuhi syarat validitas karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

c) Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 13. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Indikator	R hitung	r tabel df (n-2)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KP 1	0.745	0,278	0.000	Valid
KP 2	0.762	0,278	0.000	Valid
KP 3	0.708	0,278	0.000	Valid
KP 4	0.720	0,278	0.000	Valid
KP 5	0.718	0,278	0.000	Valid

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pertanyaan memenuhi syarat validitas karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

2) Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas dengan Cronbach's Alpha melalui SPSS menunjukkan bahwa variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, ditandai dengan nilai di atas 0,60. Hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 14. Uji Reliabilitas

No	Pernyataan	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kepuasan Kerja	0.865	Reliabel
2	Fasilitas Kerja	0.791	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0.780	Reliabel

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa ketiga variabel yang diuji memenuhi kriteria sebagai instrumen yang reliabel. Variabel Kepuasan Kerja memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,865, yang mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Selanjutnya, variabel Fasilitas Kerja memperoleh nilai 0,791 dan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai 0,780 keduanya juga termasuk dalam kategori reliabel dengan tingkat keandalan yang memadai. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan pada ketiga variabel tersebut dapat dipercaya untuk digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini.

7. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 15. Uji Normalitas

Unstandardized Residual		
N		50
Normal Parameter ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.79292821
Most Extreme Differences	Absolute	.167
	Positive	.134
	Negative	-.167
Kolmogorov-Smimov Z		1.184
Asymp. Sig. (2-tailed)		.121

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Mengacu pada tabel di atas, uji normalitas dianggap terpenuhi apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dalam penelitian ini, hasil analisis menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal, dengan nilai signifikansi sebesar 0,121 atau 12,1%, yang berada jauh di atas ambang batas 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data telah memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Table 16. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0.891	1.123	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Fasilitas Kerja (X2)	0.891	1.123	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Seluruh variabel menunjukkan nilai VIF yang tidak melebihi angka 10 serta nilai tolerance yang masih dalam batas wajar, yaitu di atas 0,05. Artinya, tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi ini.

3) Uji Heterokedasitas

Table 17. Uji Heterokedasitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Kepuasan Kerja	0.178	Normal
Fasilitas Kerja	0.992	Normal

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Dari hasil analisis, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi kepuasan kerja (X1) mencapai 0.178 dan fasilitas kerja (X2) sebesar 0.992, keduanya melebihi batas 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian ini bebas dari masalah heteroskedastisitas.

4) Uji Autokorelasi

Tabel 18. Uji Autokorelasi

Model Summary	
Model	Durbin-Watson
1	1.876

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil analisis menghasilkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,876. Penelitian ini melibatkan dua variabel dan 50 sampel. Nilai kritis untuk kondisi tersebut Dengan nilai $dL = 1.462$, $dU = 1.628$, dan $4 - dU = 2.372$, serta nilai Durbin-Watson (DW) yang berada dalam rentang antara dU dan 2.372 , maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini tidak mengalami masalah autokorelasi.

8. Uji Analisis Linier Berganda

Tabel 19. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandarized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	7.141	2.380
X1	0.400	0.119
X2	0.177	0.130

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun persamaan untuk mengetahui kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di lingkungan dinas sosial provinsi kalimantan timur.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 7.141 + 0.400X_1 + 0.177X_2$$

a. Kualitas Pelayanan (Y)

Konstanta Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 7.141 berarti apabila kepuasan kerja dan fasilitas kerja bernilai 0 (nol), maka kualitas pelayanan nilainya positif sebesar 7.141

b. Kepuasan Kerja (X1)

Koefisien regresi variabel kepuasan kerja (X1) senilai 0.400 berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan kepuasan kerja (X1) akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0.400, jika variabel lain dianggap tetap.

c. Fasilitas Kerja (X2)

Koefisien regresi variabel fasilitas kerja (X2) senilai 0.177 berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan fasilitas kerja meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0.177, jika variabel dianggap tetap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kepuasan kerja maupun fasilitas kerja sama-sama berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan pada kedua faktor tersebut akan turut mendorong peningkatan mutu pelayanan. Koefisien regresi kepuasan kerja yang mencapai 0,400, lebih tinggi dari koefisien fasilitas kerja sebesar 0,177, menandakan bahwa pengaruh kepuasan kerja lebih dominan.

9. Uji Hipotesis

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

1. Uji t

Tabel 20. Uji t

Variabel	T Hitung	T Tabel	Sig	Keterangan
X1	11.119	2.011	0.000	Signifikan
X2	4.517	2.011	0.000	Signifikan

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

a. 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.

b. 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

2. Uji F (Simultan)

Tabel 21. Uji F

Model	F Hitung	F Tabel	Sig
1 Regression	99.465	3.19	0.000

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

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.

3. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 22. Uji Koefisien Determinasi & Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	0.899	0.809	0.801	0.553

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

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.

4. Uji Korelasi

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi R sebesar 0.899 (sangat kuat) yang mengidentifikasi adanya hubungan positif dengan kekuatan sangat kuat antara kepuasan kerja dan fasilitas kerja.

Pembahasan

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

1. 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 memiliki kontribusi besar terhadap tumbuhnya kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya bimbingan tersebut, karyawan dapat lebih memahami tugas yang diemban dan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Pendapat ini selaras dengan Nurpratama & Yudianto, (2022) Jika pimpinan merasa puas, hal tersebut akan memberikan dampak positif terhadap kemajuan perusahaan. Sebaliknya, apabila pegawai mengalami ketidakpuasan, maka hal itu dapat membawa pengaruh negatif bagi organisasi atau perusahaan. Bantuan dan kolaborasi dari rekan kerja sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dalam bekerja, karena hal ini dapat mengurangi beban pekerjaan sekaligus menciptakan suasana kerja yang lebih menyenangkan. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Selain itu, keadilan dalam proses kenaikan jabatan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Kebanyakan responden menilai bahwa besaran gaji yang diterima saat ini telah mencerminkan pekerjaan yang dilakukan. Menurut Yulidarni et al., (2021) Guna mendorong peningkatan kepuasan kerja pegawai, organisasi harus memberikan perhatian pada beberapa aspek penting, seperti kompetensi pegawai, promosi jabatan, serta pemberian tunjangan yang layak. Selain itu, penerapan sistem rotasi dan mutasi yang baik antar bagian juga sangat dianjurkan agar karyawan merasa lebih termotivasi dan terlibat dalam pekerjaannya.

Penemuan ini sejalan dengan Sujarwinata *et al.*, (2023) Kepuasan kerja menjadi salah satu elemen yang memengaruhi peningkatan mutu pelayanan. Selain itu, kepuasan kerja juga berperan sebagai aspek pendukung bagi karyawan dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Adapun menurut Husada (2024), Ketika kepuasan kerja bertambah, maka kualitas

pelayanan juga ikut meningkat. Sebaliknya, jika kepuasan kerja berkurang, maka kualitas pelayanan pun akan menurun. 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)

2. 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. Mayoritas jawaban responden menunjukkan bahwa layanan atau fasilitas yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pegawai. Kondisi ini mengindikasikan kualitas pelayanan akan turut meningkat seiring dengan meningkatnya kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kerja yang disediakan oleh pegawai pun semakin meningkat. Para pegawai juga menyampaikan bahwa fasilitas di tempat kerja dapat membantu mengoptimalkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan sosial. Dengan demikian, ketersediaan dan kualitas fasilitas kerja memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas serta produktivitas pelayanan sosial di lingkungan kerja. Penelitian ini sejalan dengan Pranata & Suharyanto, (2020) Lingkungan kerja merupakan bagian dari fasilitas kerja, sehingga keduanya saling berkaitan. Ketika lingkungan kerja terasa nyaman, maka pegawai dapat bekerja dengan lebih efektif. Fasilitas yang tersedia dinilai mudah digunakan dan cukup mendukung pegawai dalam menjalankan tugasnya. Keberadaan fasilitas tersebut mampu mempercepat proses kerja dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mendukung efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Yulidarni *et al.*, (2021) Sarana kerja yang layak, berfungsi dengan baik, dan dijaga kondisinya akan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di sebuah organisasi. Kelengkapan fasilitas tersebut juga berperan sebagai motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih giat. Meskipun demikian, masih ada sebagian kecil responden yang merasakan sebaliknya, yang dapat menjadi masukan berharga untuk perbaikan di masa mendatang. Selain itu, penataan fasilitas saat ini belum dilakukan dengan baik dan belum sepenuhnya mendukung kenyamanan kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi negatif terkait penataan fasilitas, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan agar kenyamanan kerja di lingkungan tersebut dapat meningkat.

Penelitian menemukan bahwa menurut Maulidiah *et al.* (2023) Fasilitas yang baik dan memadai mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik adapun menurut Wening & Nurkin, (2022). Fasilitas kerja yang diberikan secara layak kepada karyawan akan berkontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan. 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).

3. Pengaruh kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di lingkungan dinas sosial provinsi Kalimantan timur. Pengaruh kepuasan kerja dan fasilitas kerja secara simultan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner, mayoritas responden menyatakan bahwa informasi yang disediakan, seperti brosur dan papan pengumuman, dapat

dimengerti dengan jelas oleh publik. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan informasi kepada masyarakat telah berjalan dengan baik, yang mencerminkan dukungan fasilitas kerja yang memadai serta kepuasan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sebagian besar pelanggan merasa bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan informasi awal yang diberikan, menandakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kesesuaian antara informasi dan layanan yang diterima. Menurut Kholik *et al.*, (2022) layanan dimengerti dalam kapasitas pegabdian maupun servis tersebut diserahkan melalui pemberi layanan, yang meliputi kepraktisan, kelajuan, interaksi, kemampuan, serta kehangatan. Pegawai selalu siap membantu saat dibutuhkan, baik dalam memberikan informasi maupun pelayanan langsung. Ketersediaan dan kesiapsiagaan pegawai ini dinilai sangat baik oleh pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial juga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat, yang menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepercayaan terhadap pelayanan Dinas Sosial tergolong sangat tinggi. Di lingkungan kerja, sesama pegawai saling bersikap hormat dan menunjukkan empati tanpa membedakan latar belakang, menggambarkan suasana kerja yang penuh dengan sikap saling menghargai dan empati antarpegawai.

Penelitian ini sejalan dengan Sukotjo, (2020) Dengan demikian pimpinan harus memperhatikan dan berupaya agar karyawannya mempunyai kepuasan kerja yang tinggi. Fasilitas kerja seperti komputer, *printer* meja kerja, dan parkir memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Fasilitas yang memadai menciptakan kenyamanan bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Fasilitas kerja yang lebih baik atau berkualitas tinggi Mampu mendorong terciptanya kepuasan kerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, ketika fasilitas kerja tidak memadai maka, kepuasan kerja karyawan juga akan berkurang (Monde *et al.*, 2022). Yulidarni *et al.*, (2021) Untuk mencapai tingkat kepuasan kerja yang lebih baik, organisasi perlu menyediakan fasilitas kerja yang layak. Fasilitas ini menjadi salah satu upaya perusahaan dalam mendukung aktivitas karyawan agar dapat bekerja secara optimal dan produktif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Observasi yang dilakukan terhadap 50 responden mengindikasikan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, temuan penelitian ini mengindikasikan yang menyatakan apabila karyawan merasa bahagia dengan pekerjaan mereka termasuk suasana kerja, hubungan dengan kolega, sistem penghargaan, beban kerja yang sepadan, serta dukungan dari pimpinan mereka cenderung berperilaku lebih profesional, bersahabat, responsif, dan bertanggung jawab dalam melayani pelanggan atau pengguna layanan. Fasilitas kerja menunjukkan dampak yang positif dan signifikan terhadap mutu layanan di lingkungan dinas sosial provinsi kalimantan timur. Ini berarti, jika instansi menyediakan fasilitas kerja yang lebih baik dan memadai seperti alat dan infrastruktur, perlengkapan kerja, kenyamanan ruang kerja, teknologi pendukung, dan ketersediaan alat bantu operasional sehingga kualitas layanan yang disampaikan oleh pegawai akan meningkat. Ketika fasilitas kerja memadai, karyawan dapat bekerja dengan lebih nyaman dan efisien. Dengan demikian, mereka akan lebih cepat, akurat, serta profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

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). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Pinrang. *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. *Innovative: Journal Of Social Science Research*.
- 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. <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). Membangun Kepuasan Kerja Para Pengurus Organisasi Kemahasiswaan Yang Merupakan Generasi Z Di Universitas Kristen Maranatha Kota Bandung Melalui Motivasi Kebutuhan David McClelland Sebagai Variabel Antecedent. *Jurnal Desanta*, 1(2), 191–198.

- 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).
- Yandi, A., & Trimerani, R. (2023). Indikator Fasilitas Dan Kinerja Karyawan Di Pt. Karya Makmur Langgeng Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmiah Management Agribisnis (Jimangis)*, 4(1).