Islamic Business Insight (IBIS)
P–ISSN: 3109-8762 E-ISSN: 3109-8789
Vol. 2, No. 2, Desember 2026

Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Prosedur Kerja, Keterampilan Kerja Dan Pembagian Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor Di Samsat Lahat II

Rean Anggraini[1], Nisma Aprini[2] Hasferi[3], Marko Ilpiyanto[4]
[1,2,3,4] Program Studi Magister Manajemen Universitas Serelo Lahat
Email : Rean8201@gmail.com, nisma.aprini@gmail.com, hasperifey@gmail.com, markoilpiyanto2020@gmail.com

Abstract

This study aims to identify and analyze the influence of work environment, work motivation, work procedures, work skills, and division of labor—both simultaneously and individually—on the quality of motor vehicle administration services at SAMSAT Lahat II. Data quality was assessed using validity, reliability, and normality tests. The analysis employed both descriptive and inferential methods, utilizing statistical calculations such as multiple regression, simultaneous tests, partial tests, and the coefficient of determination. The analysis results indicate that work environment, work motivation, work procedures, work skills, and division of labor have a significant simultaneous effect on the quality of motor vehicle administration services at SAMSAT Lahat II. Furthermore, work environment, work motivation, work procedures, work skills, and division of labor each have a significant individual effect on the quality of motor vehicle administration services at SAMSAT Lahat II.

Keywords: *Work Environment, Work Motivation, Work Procedures, Work Skills, Division Of Labor, And Service Quality.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja secara bersama sama maupun secara sendiri-sendiri terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus regresi berganda, uji simultan, uji parsial dan koefisien determinasi. Hasil analisis didapat lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II. Lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II

Kata Kunci : *Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Prosedur Kerja, Keterampilan Kerja, Pembagian Kerja Dan Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

Dalam mewujudkan tugas dan fungsinya SAMSAT Lahat II terkait dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor sangat ditentukan oleh lingkungan kerja,

motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja. Dimana lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja sangat mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II. Lingkungan kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi dimana pegawai bekerja atau kondisi kerja termasuk salah satu unsur lingkungan kerja, dengan kata lain lingkungan kerja didalam suatu instansi pemerintahan atau organisasi bukan hanya terdiri dari keadaan dalam bekerja ditambah dengan beberapa keadaan lain yang membentuk lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah sarana dan prasarana yang berada pada kondisi kerja yang memadai sesuai dengan kebutuhan yang harus diselesaikan dengan kondisi kerja yang baaik, faktor yang menjadi penentu dalam lingkungan kerja yang tidak boleh di abaikan adalah hubungan pegawai dengan sesama pegawai dan hubungan pegawai dengan atasan.

Motivasi kerja atau daya penggerak sebagai sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan dalam bekerja yang dimiliki oleh seseorang. Dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan suatu kegiatan atau kegiatan maka diperlukan suatu motivasi sebagai rangsangan atau juga daya gerak seseorang. Pegawai dengan motivasi yang tertanam dalam dirinya akan melaksanakan tugas yang diberikan akan menentukan sikap seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dari pimpinan atas tugas – tugasnya. Motivasi kerja lebih menitikberatkan pada situasi berkelanjutan yang dirasakan oleh setiap pegawai terkait dengan pekerjaan yang dilakukan seperti perasaan tentang banyaknya pekerjaan yang diberikan.

Prosedur kerja adalah pola tetap dengan sebuah rangkain metode dalam menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan kebutuhan. Prosedur kerja merupakan tata kerja yang menjadi tahapan berkaitan dengan asal maupun tujuan serta waktu penyelesaian pekerjaan dan penggunaan alat apa yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut (Elisabeth et al., 2024).

Dengan demikian prosedur dapat dikaitkan dengan rangkaian atau urutan tata kerja yang tersusun dan menjadi pola yang tetap dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Prosedur kerja merupakan proses dengan tahapan dalam peraturan kerja yang harus diikuti oleh para pekerja, baik itu cara mengerjakannya dan kapan waktu harus

menyelesaikannya serta untuk apa harus dikerjakan.

Keterampilan kerja berarti mengembangkan pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan dan pengalaman dengan melaksanakan beberapa tugas keterampilan tidak hanya dimiliki setiap orang dapat lebih membantu menghasilkan suatu yang bernilai dengan lebih cepat. Keterampilan kerja adalah sebuah kemampuan seseorang pegawai dalam bekerja dengan lebih mudah dan lebih efektif. Keterampilan setiap orang harus diasah melalui pelatihan atau pembinaan sebagai pendukung oleh kemampuan dasar yang sudah dimiliki seseorang dalam dirinya. jika kemampuan dasar seseorang digabung dengan pembinaan tentu akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat. Keterampilan kerja berkaitan dengan suatu kemampuan seseorang yang diperoleh atau dibentuk melalui usaha.

Pembagian kerja dalah pemecahan tugas dengan demikian rupa sehingga setiap orang atau karyawan dalam organisasi bertanggungjawab dan melaskanakan aktivitas tertentu saja. Pembagian tugas adalah hasil analisis pekerjaan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menghimpun dan mengolah informasi mengenai pekerjaan. Pembagian kerja adalah rekaman tertulis mengenai tanggung jawab dari pekerjaan tertentu. Dokumen ini menunjukkan kualifikasi yang dibutuhkan untuk jabatan tersebut dan menguraikan bagaimana pekerjaan tersebut berhubungan dengan bagian lain dalam perusahaan".

Kualitas layanan adalah kegiatan dalam pemberian jasa yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik oleh setiap instansi pemerintahan maupun pihak swasta, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas layanan yang baik tentu akan membuat pengguna pelayanan memiliki rasa kepuasan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis yang dilakukan di Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II, ditemui beberapa permasalahan yaitu : Lingkungan kerja yang ada belum menunjukan lingkungan yang baik hal ini ditandai dengan masih belum lengkapnya ketersediaan prasarana dan peralatan yang ada, peralatan kantor yang ada senantiasa tidak terawat dengan baik. Masih rendahnya motivasi pegawai dimana masih adanya pegawai yang bekerja berdasarkan perintah yang mencerminkan masih

rendahnya insiatif pegawai dalam bekerja.

Prosedur kerja yang ada belum sepenuhnya menjadi pedoman pegawai dalam bekerja, dimana pegawai menyelesaikan tugas-tugasnya dengan pencapaian yang tidak memuaskan. Keterampilan kerja pegawai masih rendah hal ini ditandai dengan belum adanya kemampuan menentukan cara menyelesaikan pekerjaan, bekerja belum sesuai dengan prosedur kerja, belum terlihatnya kemampuan menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan dalam menentukan ukuran tugas yang diselesaikan belum ada (Artuti, 2020). Pemberian pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan dan pendidikan masing – masing pegawai sangat menentukan pencapaian hasil kerja, dengan adanya pembagian kerja maka pegawai atau dituntut tanggung jawabnya didalam penyelesaian setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Dengan adanya beberapa permasalahan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT Lahat II.

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Prosedur Kerja, Keterampilan kerja dan Pembagian Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II."**

Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
3. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
4. Apakah ada pengaruh prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II

5. Apakah ada pengaruh keterampilan kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
6. Apakah ada pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yang hendak dicapai oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II

Kajian Pustaka

Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut (Devi Susilawati Nisma Aprini, 2023), lingkungan kerja adalah suatu keadaan atau kondisi dimana pegawai bekerja atau kondisi kerja termasuk salah satu unsur lingkungan kerja, dengan kata lain lingkungan kerja didalam suatu instansi pemerintahan atau organisasi bukan hanya terdiri dari keadaan dalam bekerja ditambah dengan beberapa keadaan lain yang membentuk lingkungan kerja.

Pengertian Motivasi Kerja

Menurut (Suhardi, 2019)motivasi adalah suatu perangsang atau juga daya gerak seseorang dalam melakukan suatu kegiatannya atau aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai. Menurut As'ad (2024:140) motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau daya dorongan dalam bekerja yang dimiliki oleh seseorang tersebut.

Pengertian Prosedur Kerja

Menurut (APRINI, 2022) prosedur kerja ialah pola tetap dengan sebuah rangkain metode dalam menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan kebutuhan. Prosedur kerja merupakan tata kerja yang menjadi tahapan berkaitan dengan asal maupun tujuan serta waktu penyelesaian pekerjaan dan penggunaan alat apa yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Pengertian Keterampilan kerja

Menurut (Safitri, 2021), keterampilan kerja adalah sebuah kemampuan seseorang pegawai dalam bekerja dengan lebih mudah dan lebih efektif. Keterampilan setiap orang harus diasah melalui pelatihan atau pembinaan sebagai pendukung oleh kemampuan dasar yang sudah dimiliki seseorang dalam dirinya. jika kemampuan dasar seseorang digabung dengan pembinaan tentu akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat.

Pengertian Pembagian Kerja

Pembagian kerja dalah pemecahan tugas dengan demikian rupa sehingga setiap orang atau karyawan dalam organisasi bertanggungjawab dan melaskanakan aktivitas tertentu saja." Menurut (Nunung & Hakim, 2020). Pembagian tugas adalah hasil analisis pekerjaan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menghimpun dan mengolah informasi mengenai pekerjaan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Arif et al., 2024), Kualitas Layanan adalah kegiatan dalam pemberian jasa

yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat umum tanpa adanya biaya pembayaran dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan. Menurut Thoha yang dikutif dalam Sedarmayanti (2021:243) pelayanan yang diberikan adalah usaha yang dilakukan oleh antar beberapa unsur instansi untuk memberikan layanan dengan tujuan membantu untuk masyarakat umum.

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris (Nazir, 2021 :182). Ditinjau dalam hubungannya dengan teori ilmiah, hipotesis adalah deduksi dari teori ilmiah pada penelitian kuantitatif dan kesimpulan sementara sebagai hasil observasi untuk menghasilkan teori baru pada penelitian kualitatif. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diduga ada pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
2. Diduga ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
3. Diduga ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
4. Diduga ada pengaruh prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
5. Diduga ada pengaruh keterampilan kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II
6. Diduga ada pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah penggambaran secara jelas tentang hubungan antara

variabel antara, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan desain yang baik, peneliti maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dan seterusnya. Rancangan penelitian adalah proses untuk memutuskan, di antara isu-isu yang ada terkait dengan bagaimana mengumpulkan data lebih lanjut, menganalisis dan menafsirkannya, dan akhirnya untuk memberikan jawaban atas masalah tersebut.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah proses yang dilakukan oleh penulis dalam memperoleh data dengan metode sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Reseach*)

   Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mempelajari dokumentasi, buku-buku, data kearsipan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Studi Lapangan (*Field Reseach*)

   Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara :

a) Pengamatan (*Observasi*). Pengamatan ialah penulis mengamati subjek penelitian untuk memperoleh data dan informasi.

b) Wawancara (*Interview*). Wawancara ini berupa proses percakapan berbentuk tanya jawab langsung bertatap muka dengan informan untuk memperoleh data dan keterangan.

c) Metode Kuisioner. Kuisioner adalah daftar pertanyaan terhadap variabel – variabel penelitian. Penulis meneliti variabel – variabel tersebut dengan masing-masing variabel diberikan skor nilai yaitu : Sangat Setuju (SS) skor nilai 5, Setuju (S) skor nilai 4, Kurang Setuju (KS) skor nilai 3, Tidak Setuju (TS) skor nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor nilai 1.

Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kebasahan suatu data dengan menggunakan perhitungan statistik dan matematik dengan bantuan program SPSS, teknik analisis data dalam penelitian ini dengan rumus – rumus sebagai berikut : **Uji Validitas**

Uji validitas dengan menggunakan R tabel, jika r hitung > r tabel, maka item Uji validitas instrument bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketetapan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya, dengan menghitung kolerasi antara skor item dengan skor totalnya. Uji validitas dengan tingkat signifikansi yaitu α = 0,05, dengan dasar keputusannya yaitu : Jika r hitung > r tabel, berarti valid dan Jika r hitung < r tabel, berarti tidak valid. Data yang diolah ini adalah data hasil penyebaran kuisoner mengenai variabel – variabel peneltian yang dibagikan oleh penulis kepada sejumlah responden dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian data dengan tujuan untuk menguji reliabel/ terpercaya atau tidaknya suatu data, dengan kriteria jika nilai koefisien (r) > 0,600, maka variabel penelitian dikatakan reliabel atau terpercaya dan jika nilai koefisien (r) < 0,600 maka data yang diuji tidak reliabel/terpercaya.

Analisis Statistik

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif menjelaskan kriteria data, selain penyajian table dan grafik, untuk mengetahui diskripsi data yang sering dipakai dalam pengambilan keputusan adalah range, minimum, maximum, mean, standar deviation, skewness, kurtosis serta pembuatan histogram untuk mengetahui kemiringan data.

Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial digunakan dengan tujuan agar penelitian dapat dibuat

kesimpulan pengujian hipotesa dengan generalisasi dan analisis yang digunakan adalah:

Analisis Regresi Berganda Untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan:

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Constanta

X_1 = Lingkungan Kerja

X_2 = Motivasi Kerja

X_3 = Prosedur Kerja

X_4 = Keterampilan Kerja

X_5 = Pembagian Kerja

b_1,b_2,b_3, b_4, b_5 = Koefesien Regresi

e = error term (kesalahan)

Uji Simultan (Uji F)

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independent terhadap variabel dependent digunakan Uji F, dengan asumsi bahwa : Jika Nilai Sig < 0,05 , maka Ho ditolak, dan Ha diterima pada tingkat kepercayaan 95% untuk lebih detil dapat dituliskan yaitu pengaruh variabel – variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Ho:b1 = b2 ≤ : artinya tidak terdapat pengaruh variabel – variabel bebas. secara bersama sama terhadap variabel terikat.

Ha:b1 = b2 > : artinya terdapat pengaruh variabel – variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian:

Ho ditolak jika signifikan F < 0,05

Ho diterima jika signifikan F > 0,05

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji signifikasi antara variabel independent terhadap variabel dependent, apakah variabel – variabel bebas benar - benar berpengaruh terhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial (Yulanda, 2020). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah.

Ho = variabel – variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Ha = variabel – variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dengan dasar pengambilan angka signifikan, yaitu:

a. Apabila angka signifikasi > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
b. Apabila angka signifikasi < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Koefisien Diterminasi

Menurut (Yulanda, 2020), analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independent terhadap variabel dependent secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independent secara serentak terhadap variabel dependent. nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Perhitungan koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 24.0. Rumus koefisien determinasi yaitu :

$KD = r^2 X 100 \%$

Keterangan:

KD : Nilai koefisien determinasi

r^2: Nilai koefisien korelasi

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Berganda

Peneliti dalam melakukan analisis regresi berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat, analisis

regresi berganda dengan rumus berikut :

Tabel 4.16
Uji Regresi Linier Berganda Variabel Lingkungan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Prosedur Kerja (X_3), Keterampilan Kerja (X_4), Pembagian Kerja (X_5) Dengan Kualitas Pelayanan (Y) Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	21.518	9.621	
Lingkungan Kerja	.592	.115	.582
Motivasi Kerja	.548	.136	.522
Prosedur Kerja	.365	.095	.365
Keterampilan Kerja	.484	.126	.441
Pembagian Kerja	.552	.196	.328

Hasil tabel 4.16 di atas didapat persamaan regresi yaitu : Y = 21,518 + 0,592 (X_1) + 0,548 (X_2) + 0,365 (X_3) + 0,484 (X_4) + 0,552 (X_5). Nilai persamaan regresi berganda dengan penjelasan sebagai berikut :

Nilai constanta diperoleh sebesar 21,518, hal ini menunjukkan bahwa jika variabel Lingkungan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Prosedur Kerja (X_3), Keterampilan kerja (X_4) dan Pembagian Kerja (X_5) diasumsikan 0 (Nol) atau diabaikan maka nilai variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 21,518.

Variabel Lingkungan Kerja (X_1) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,592, hal ini memiliki makna apabila variabel Lingkungan Kerja (X_1) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,592. Maka besarnya pengaruh Lingkungan Kerja (X_1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,592 atau 59,2 % dan sisanya 40,8 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja.

Variabel Motivasi Kerja (X_2) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,548, hal ini memiliki makna apabila variabel Motivasi Kerja (X_2) ditingkatkan sebesar satu – satuan

maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,548. Maka besarnya pengaruh Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,548 atau 54,8% dan sisanya 45,2 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis.

Variabel Prosedur Kerja (X_3) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,365, hal ini memiliki makna apabila variabel Prosedur Kerja (X_3) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,365. Maka besarnya pengaruh Prosedur Kerja (X_3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,365 atau 36,5% dan sisanya 63,5 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis.

Variabel Keterampilan kerja (X_4) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,484, hal ini memiliki makna apabila variabel Keterampilan kerja (X_4) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,484. Maka besarnya pengaruh Keterampilan kerja (X_4) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,484 atau 48,4% dan sisanya 51,6 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis.

Variabel Pembagian Kerja (X_5) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,552, hal ini memiliki makna apabila variabel Pembagian Kerja (X_5) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,552. Maka besarnypengaruh Pembagian Kerja (X_5) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,552 atau 55,2% dan sisanya 44,8 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel independent secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent, hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.17

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1278.319	5	255.664	21.912	.000[a]
Residual	338.367	29	11.668		
Total	1616.686	34			

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 24.0 tahun 2026

Hasil tabel 4.17 di atas menjelaskan hasil perhitungan pengujian secara simultan diperoleh nilai Sig, 0,000 < 0,05, dengan demikian menerima Ha dan menolak Ho, hal ini berarti variabel Lingkungan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Prosedur Kerja (X_3), Keterampilan kerja (X_4) dan Pembagian Kerja (X_5) berpengaruh signifikan secara bersama - sama terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh signifikan variabel – variabel terhadap variabel terikat secara bersama – sama.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji signifikan antara variabel – variabel bebas terhadap terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri. Hasil pengujian secara parsial ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.18

Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
Lingkungan Kerja	5.149	.000
Motivasi Kerja	4.036	.000
Prosedur Kerja	3.859	.001
Keterampilan Kerja		

Pembagian Kerja	3.830	.001
	2.814	.009

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 24.0 tahun 2026

Pengujian pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X_1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.000 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Lingkungan Kerja (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Lingkungan Kerja (X_1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Pengujian pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.000 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Motivasi Kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Pengujian pengaruh variabel Prosedur Kerja (X_3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.001 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Prosedur Kerja (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Prosedur Kerja (X_3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Pengujian pengaruh variabel Keterampilan kerja (X_4) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.001 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Keterampilan Kerja (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Keterampilan Kerja (X_4) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Pengujian pengaruh variabel Pembagain Kerja (X_5) terhadap variabel Kualitas

Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.009 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Pembagain Kerja (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Pembagain Kerja (X_5) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Hasil peritungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.19
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.889[a]	.791	.755	3.416	2.232

Sumber: Data diolah dengan Program SPSS Versi 24.0 tahun 2026

Hasil perhitungan tabel 4.19 di atas diketahui besarnya kontribusi variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat hasil R Square sebesar 0,791, hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Prosedur Kerja (X_3), Keterampilan kerja (X_4) dan Pembagian Kerja (X_5) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 79,1 % dan sisanya 20,9 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja.

Pembahasan

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Lingkungan Kerja (X_1) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,592, hal ini memiliki makna apabila variabel Lingkungan Kerja (X_1) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,592. Maka

besarnya pengaruh Lingkungan Kerja (X_1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,592 atau 59,2 % dan sisanya 40,8 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X_1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.000 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Lingkungan Kerja (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Lingkungan Kerja (X_1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan di Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II, ditemui beberapa permasalahan yaitu : Lingkungan kerja yang ada belum menunjukan lingkungan yang baik hal ini ditandai dengan masih belum lengkapnya ketersediaan prasarana dan peralatan yang ada, peralatan kantor yang ada senantiasa tidak terawat dengan baik. Dengan adanya beberapa permasalahan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT Lahat II. (Sumber : Wawancara bersama Kepala UPTB pada tanggal, 6 Juli 2026).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika, (2022), Pengaruh Pembagian Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dínas Komuníkasí Dan Ínformatíka Kota Medan. Hasil penelitian dan pembahasan didapat bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Feby, (2022). Pengaruh Lingkunagn Kerja dan Pembagian Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian didapat lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Motivasi Kerja (X_2) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,548, hal ini memiliki makna apabila variabel Motivasi Kerja (X_2) ditingkatkan sebesar satu – satuan

maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,548. Maka besarnya pengaruh Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,548 atau 54,8% dan sisanya 45,2 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.000 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Motivasi Kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan di Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II, ditemui beberapa permasalahan yaitu : Masih rendahnya motivasi pegawai dimana masih adanya pegawai yang bekerja berdasarkan perintah yang mencerminkan masih rendahnya insiatif pegawai dalam bekerja. Dengan adanya beberapa permasalahan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT Lahat II. (Sumber : Wawancara bersama Kasi Penetapan Pembukuan dan Pelaporan pada tanggal, 6 Juli 2026).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika, (2022), Pengaruh Pembagian Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dínas Komuníkasí Dan Ínformatíka Kota Medan. Hasil penelitian dan pembahasan didapat bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Prosedur Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Prosedur Kerja (X_3) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,365, hal ini memiliki makna apabila variabel Prosedur Kerja (X_3) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,365. Maka besarnya pengaruh Prosedur Kerja (X_3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,365 atau 36,5% dan sisanya 63,5 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain

diluar variabel penelitian penulis seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Prosedur Kerja (X_3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.001 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Prosedur Kerja (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Prosedur Kerja (X_3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan di Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II, ditemui beberapa permasalahan yaitu : Prosedur kerja yang ada belum sepenuhnya menjadi pedoman pegawai dalam bekerja, dimana pegawai menyelesaikan tugas-tugasnya dengan pencapaian yang tidak memuaskan. Dengan adanya beberapa permasalahan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT Lahat II. (Sumber : Wawancara bersama Kasi Pendataan dan Penagihan pada tanggal, 7 Juli 2026).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Helvisyah, (2021), Pengaruh Pembagian Kerja, Keterampilan Kerja Dan Prosedur Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dínas Kependudukan Dan Pencatatan Sípíl Kabupaten Semarang. Hasil penelitian dan pembahasan didapat bahwa prosedur kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Keterampilan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Keterampilan kerja (X_4) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,484, hal ini memiliki makna apabila variabel Keterampilan kerja (X_4) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,484. Maka

besarnya pengaruh Keterampilan kerja (X_4) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,484 atau 48,4% dan sisanya 51,6 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Keterampilan kerja (X_4) terhadap variabel Kualitas

Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.001 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal ini menunjukan variabel Keterampilan Kerja (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Keterampilan Kerja (X_4) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan di Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II, ditemui beberapa permasalahan yaitu : Keterampilan kerja pegawai masih rendah hal ini ditandai dengan belum adanya kemampuan menentukan cara menyelesaikan pekerjaan, bekerja belum sesuai dengan prosedur kerja, belum terlihatnya kemampuan menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan dalam menentukan ukuran tugas yang diselesaikan belum ada. Dengan adanya beberapa permasalahan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT Lahat II. (Sumber : Wawancara bersama Staf Penetapan Pembukuan dan Pelaporan pada tanggal, 7 Juli 2026).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Helvisyah, (2021), Pengaruh Pembagian Kerja, Keterampilan Kerja Dan Prosedur Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dínas Kependudukan Dan Pencatatan Sípíl Kabupaten Semarang. Hasil penelitian dan pembahasan didapat bahwa keterampilan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Pembagian Kerja (X_5) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,552, hal ini memiliki makna apabila variabel Pembagian Kerja (X_5) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,552. Maka besarnya pengaruh Pembagian Kerja (X_5) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,552 atau 55,2% dan sisanya 44,8 % dipengaruhi dan dijelaskan oeh variabel – variabel lain diluar variabel penelitian penulis seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Pembagain Kerja (X_5) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), diperoleh nilai Sig 0.009 < 0,05 maka menerima Ha dan menolak Ho. Hal

ini menunjukan variabel Pembagain Kerja (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Pembagain Kerja (X_5) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan di Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II, ditemui beberapa permasalahan yaitu : Pemberian pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan dan pendidikan masing – masing pegawai sangat menentukan pencapaian hasil kerja, dengan adanya pembagian kerja maka pegawai atau dituntut tanggung jawabnya didalam penyelesaian setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Dengan adanya beberapa permasalahan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT Lahat II. (Sumber : Wawancara bersama Staf Pendataan dan Penagihan pada tanggal, 7 Juli 2026).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, (2021), Pengaruh Pembagian Kerja, Motivasi Kerja, Prosedur Kerja Dan Keterampilan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Meral Kabupaten Karímun. Hasil penelitian dan pembahasan didapat pembagian kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika, (2022), Pengaruh Pembagian Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dínas Komuníkasí Dan Ínformatíka Kota Medan. Hasil penelitian dan pembahasan didapat bahwa pembagian kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Prosedur Kerja, Keterampilan Kerja dan Pembagian Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan diketahui besarnya kontribusi variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat hasil R Square sebesar 0,791, hal ini menunjukkan besarnya

pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Prosedur Kerja (X_3),

Keterampilan kerja (X_4) dan Pembagian Kerja (X_5) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 79,1 % dan sisanya 20,9 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja.

Hasil perhitungan menjelaskan hasil perhitungan pengujian secara simultan diperoleh nilai Sig, 0,000 < 0,05, dengan demikian menerima Ha dan menolak Ho, hal ini berarti variabel Lingkungan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Prosedur Kerja (X_3), Keterampilan kerja (X_4) dan Pembagian Kerja (X_5) berpengaruh signifikan secara bersama - sama terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh signifikan variabel – variabel terhadap variabel terikat secara bersama – sama.

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan di Administrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Lahat II, ditemui beberapa permasalahan yaitu : Lingkungan kerja yang ada belum menunjukan lingkungan yang baik hal ini ditandai dengan masih belum lengkapnya ketersediaan prasarana dan peralatan yang ada, peralatan kantor yang ada senantiasa tidak terawat dengan baik. (Sumber : Wawancara bersama Kepala UPTB pada tanggal, 6 Juli 2026). Masih rendahnya motivasi pegawai dimana masih adanya pegawai yang bekerja berdasarkan perintah yang mencerminkan masih rendahnya insiatif pegawai dalam bekerja. (Sumber : Wawancara bersama Kasi Penetapan Pembukuan dan Pelaporan pada tanggal, 6 Juli 2026)

Prosedur kerja yang ada belum sepenuhnya menjadi pedoman pegawai dalam bekerja, dimana pegawai menyelesaikan tugas-tugasnya dengan pencapaian yang tidak memuaskan. (Sumber : Wawancara bersama Kasi Pendataan dan Penagihan pada tanggal, 7 Juli 2026).

Keterampilan kerja pegawai masih rendah hal ini ditandai dengan belum adanya kemampuan menentukan cara menyelesaikan pekerjaan, bekerja belum sesuai dengan prosedur kerja, belum terlihatnya kemampuan menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan dalam menentukan ukuran tugas yang diselesaikan belum ada. (Sumber : Wawancara bersama Staf Penetapan Pembukuan dan Pelaporan pada tanggal, 7 Juli 2026).

Pemberian pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan dan pendidikan masing – masing pegawai sangat menentukan pencapaian hasil kerja, dengan adanya pembagian kerja maka pegawai atau dituntut tanggung jawabnya didalam penyelesaian setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Dengan adanya beberapa permasalahan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT Lahat II.

(Sumber : Wawancara bersama Staf Pendataan dan Penagihan pada tanggal, 7 Juli 2026).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II
2. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II
3. Prosedur kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II
4. Keterampilan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II
5. Pembagian kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II
6. Lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka berikut ini ada beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Dengan lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan

pembagian kerja berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Samsat Lahat II, maka hendaknya pimpinan harus benar-benar meningkatkan lingkungan kerja, motivasi kerja, prosedur kerja, keterampilan kerja dan pembagian kerja agar kualitas pelayanan senantiasa meningkat.

2. Bagi penelitian selanjutnya jika hendak ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama, maka hendaknya dapat menambah variabel-variabel lain seperti : Pengawasan, kepemimpinan, pembinaan, pengetahuan dan semangat kerja untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

Aprini, N. (2022). Pengaruh Prosedur Kerja, Perencanaan Kerja, Kompetensi Dan Pembagian Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dinas Pekerjaan Umum …. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi …*. https://conference.binadarma.ac.id/index.php/gca/article/view/2727

Arif, D., Batara, I., Aziz, A., Warganegara, T. L. P., & Purnomo, A. (2024). Exploring the Impact of Company Scale, Financial Health, and Debt Structure on Corporate Performance: A Case Study of Consumer Goods Industry Firms Listed on the Indonesian Stock Exchange from 2017 to 2019. *Icebfg*, 27–36. https://proceedingconference.ubl.ac.id/index.php/icebfg/article/view/87

Artuti, A. P. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap. In *JCA Psikologi* (Vol. 1, Issue 2). repository.unj.ac.id. http://stiepena.ac.id/wp-content/uploads/2012/11/pena-fokus-vol-4-no-2-40-45.pdf

Devi Susilawati Nisma Aprini, H. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Empat Lawang Devi. *Jurbisman*, *Vol.1*, *No.*(4), 1097–1112. https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/article/download/374/251

Elisabeth, Hadriyansyah, & Aprini, N. (2024). Pengaruh Standar Operasional Prosedur, Beban Kerja, Perilaku Pegawai, dan Wewenang Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Puskesmas Muara Enim. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, *3*(3). http://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/view/813

Nunung, A., & Hakim, A. R. (2020). Fungsi Pembagian Kerja Dalam Usaha Memperlancar Kerja Pegawai Pada Sub Bagian Tata Usaha Perpustkaan Wilayah Departemen

Pendidikan Dan Kebudayaan Propinsi Jawa Barat. *Jurnal Syntax Transformation*, *1*(4), 1–13.

Safitri, N. A. (2021). *Pengaruh kompetensi dan kinerja dosen terhadap keterserapan kerja lulusan: Penelitian di UIN Sunan Gunung Djati Bandung Jurusan Pendidikan MIPA*. digilib.uinsgd.ac.id. http://digilib.uinsgd.ac.id/37631/

Suhardi, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa di Kota Batam Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening. In *Jurnal Benefita* (Vol. 4, Issue 2, p. 296). https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.3670

Yulanda, D. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Prestasi Kerja Karyawan PT PLN (Persero) Uiw S2jb Up3 Lahat. *MOTIVASI*, *5*(2), 905–916.