

# HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN (*MANAGER*), MOTIVASI KERJA, DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN KARYAWAN ASURANSI KESEHATAN PLN INSURANCE DI JAKARTA

Sri Ulina<sup>1\*</sup>, Donal Nababan<sup>2</sup>, Seri Asnawati Munthe<sup>3</sup>, Rinawati Sembiring<sup>4</sup>, Ivan Elisabeth Purba<sup>5</sup>, Nettietalia Br. Brahmana<sup>6</sup>

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan<sup>1,2,3,4,5,6</sup>

\*Corresponding Author : sriulinabangun.94@gmail.com

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Gaya Kepemimpinan *manager*, motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi PLN di Jakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* untuk melihat hubungan gaya kepemimpinan *manager*, motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Asuransi PLN di Jakarta yang dilaksanakan pada bulan Februari 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan asuransi kesehatan sebanyak 40 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan asuransi Kesehatan sebanyak 40 orang dengan Teknik *total sampling*. Teknik dan cara pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Dari hasil analisis *bivariat* diperoleh hasil bahwa variabel gaya kepemimpinan (*manager*)  $p \text{ value} = 0,00 < 0,05$ , motivasi kerja diperoleh  $p \text{ value} = 0,00 < 0,05$ , disiplin kerja diperoleh  $p \text{ value} = 0,00 < 0,05$ , kompetensi diperoleh  $p \text{ value} = 0,00 < 0,05$  dan lingkungan kerja diperoleh  $0,00 < 0,05$ . Hasil analisis uji *multivariat* diperoleh hasil bahwa faktor dominan dari kelima variabel adalah variabel gaya kepemimpinan (*Manager*) dimana diperoleh *Exp. B* sebesar 0,26.805 yang artinya gaya kepemimpinan (*Manager*) 26.805 kali mempengaruhi mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta.. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa gaya kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi, dan lingkungan kerja memiliki hubungan terhadap peningkatan mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan dimana diperoleh hasil  $< 0,05$ .

**Kata kunci** : disiplin kerja, gaya kepemimpinan (*manager*), kompetensi, lingkungan kerja, motivasi kerja, mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance

## ABSTRACT

The aim of this research is to determine the relationship between manager leadership style work motivation, work discipline, competence, and work environment on the quality of service for PLN Insurance in Jakarta. The location of this research was carried out at the PLN Insurance office in Jakarta which was carried out in February 2024. The population in this study was 40 Health Insurance employees. The sample in this study was 40 health insurance employees using total sampling technique. Techniques and methods for collecting data using questionnaires. From the results of the bivariate analysis, the results showed that the leadership style (*manager*) variable had  $p \text{ value} = 0.00 < 0.05$ , work motivation obtained  $p \text{ value} = 0.00 < 0.05$ , work discipline obtained  $p \text{ value} = 0.00 < 0.05$ , competency obtained  $p \text{ value} = 0.00 < 0.05$  and work environment obtained  $0.00 < 0.05$ . The results of the multivariate test analysis showed that the dominant factor of the five variables was the leadership style variable (*Manager*) where *Exp. B* is 0.26,805, which means that the leadership style (*Manager*) 26,805 times influences the Service Quality of PLN Insurance Health Insurance Employees in Jakarta.

**Keywords** : leadership style (*manager*), motivation, discipline, competency and work environment on the quality of employee services PLN Insurance in Jakarta

## PENDAHULUAN

Seiring perkembangan jaman yang semakin modern dapat dilihat dengan banyaknya perusahaan atau organisasi baru yang mulai didirikan, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan bagian dari suatu kemajuan ilmu, pengembangan dan teknologi. Hal ini bertujuan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia yang semakin meningkat. Persaingan antar perusahaan semakin gencar dan teknologi yang maju menimbulkan tantangan perusahaan untuk melakukan perubahan pada berbagai aspek dalam pengelolaan perusahaan. Saat menghadapi perubahan dan persaingan baik pada tingkat Nasional maupun Internasional, maka para karyawan harus beradaptasi atas perubahan dalam teknologi, seperti munculnya teknologi baru atau metode kerja baru di perusahaan. Perusahaan perlu melakukan perencanaan sumber daya manusia dimulai dengan melihat implikasi rencana strategis di perusahaan, baik yang bersifat umum, luas, dan menyeluruh terhadap kebutuhan tenaga kerja.

Kinerja juga merupakan hasil kerja yang dihasilkan seorang karyawan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab kepada karyawan (Mangkunegara, 2010:13) Kinerja karyawan yang baik diharapkan perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain sehingga dapat diakui bahwa perusahaan mempunyai kinerja yang berkualitas. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui peningkatan gaya kepemimpinan (Sugiarti, 2020). Karena dengan gaya kepemimpinan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, semangat, kemauan dan ketelitian karyawan pada saat bekerja akan lebih maksimal, fokus, dan disiplin (Sembiring & Marbun, 2021).

Gaya kepemimpinan adalah kekuatan atau kemampuan diri seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam hubungannya dengan pekerjaan, dengan konsep untuk mencapai sebuah tujuan organisasi tersebut (Nasution & Manurung, 2015; Lubis et al., 2019) agar diterapkannya gaya kepemimpinan ini adalah para karyawan yang baru di rekrut masih banyak yang belum memahami perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja, dan selanjutnya aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah disiplin kerja. Dengan disiplin kerja yang di berikan kepada karyawan, diharapkan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu untuk mencapai kinerja yang memuaskan (Arifin, 2018).

Menurut Rahman & Solikhah (2018) motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang berhubungan dengan arah perilaku, dan mempengaruhi mutu pelayanan karyawan. Jika motivasi yang dimiliki tinggi, maka apa yang akan dikerjakan menimbulkan semangat untuk mencapai tujuan. Namun, jika motivasi yang dimiliki rendah maka apa yang mereka kerjakan akan terbengkalai karena tidak memiliki semangat kerja yang tinggi dalam mencapai tujuan. Selain itu motivasi kerja sangat penting bagi pegawai agar mendorong semangat kerja untuk mencapai tujuan utama. Pemberian motivasi juga memberikan arah yang baik agar seluruh pegawai bertanggung jawab atas pencapaian tugas dalam pekerjaannya, sehingga berdampak pada kinerja yang baik.

Lingkungan kerja juga memberikan pengaruh positif terhadap pegawai. Instansi harus memberikan sarana yang mendukung pegawai agar dapat bekerja secara optimal. Dari fasilitas tersebut nantinya akan mendorong kinerja pegawainya menjadi lebih efektif. Karena, apabila lingkungan kerja menyenangkan dan nyaman pasti akan membuat pegawai semakin bersemangat dalam melakukan pekerjaannya yang akan membuat pekerjaannya lebih optimal. Begitu juga sebaliknya, jika dari lingkungan kerjanya saja tidak nyaman, maka akan membuat pegawai bermalasan atau tidak memiliki semangat untuk bekerja yang akan membuat hasilnya berdampak pada penurunan kinerja pegawai tersebut (Widodo, 2021).

Menurut Hasibuan (2010) Kedisiplinan juga adalah faktor yang mempengaruhi karena dengan disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang

terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sehingga disiplin adalah salah satu hal penting dalam mewujudkan kinerja pegawai yang maksimal. Untuk upaya dalam peningkatan kinerja pegawai diperlukan kompetensi di setiap aktivitas kerja Menurut Widodo (2021) “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan tersebut.

Kepemimpinan, disiplin kompetensi serta lingkungan kerja yang tidak baik dapat berdampak negatif pada mutu pelayanan dalam berbagai aspek. Beberapa dampak yang mungkin terjadi adalah : kurangnya motivasi karyawan, ketidakjelasan dalam visi dan tujuan perusahaan, kurangnya dukungan dan sumber daya, komunikasi yang buruk, ketidaksetaraan dan ketidakadilan, dan tidak adanya penekanan pada pelanggan. Penting untuk dicatat bahwa dampak dari kepemimpinan yang buruk dapat bervariasi tergantung pada konteks organisasi dan industri tertentu. Solusi untuk meningkatkan mutu pelayanan biasanya melibatkan perbaikan kepemimpinan, pelatihan karyawan, dan perubahan lingkungan (Sulthon Syahril, 2019). Perusahaan biasanya melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan agar memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Berikut adalah beberapa strategi umum yang sering diterapkan: pelatihan karyawan, pengukuran kepuasan pelanggan, pengembangan budaya pelayanan, penanganan keluhan dengan cepat dan efektif, standar pelayanan yang jelas, peningkatan keterlibatan karyawan (Murnisiah & Sureskiarti, 2020).

Beberapa hasil penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan telah dilakukan pada beberapa perusahaan. Penelitian terhadap pegawai Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan Kabupaten Flores Timur menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Openg, 2013 dalam Alamanda, 2017). Penelitian tersebut didukung oleh penelitian Maulizar & Yunus (2012) terhadap karyawan PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) (Persero) Cabang Banda menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Perusahaan Asuransi Perusahaan Listrik Negara, merupakan salah satu perusahaan asuransi yang bekerja secara efektif dan efisien. Oleh karena itu perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan asuransi yang mempunyai kemajuan semakin meningkatkan dalam bidang pelayanan, dan juga kinerja dari para karyawannya yang semakin baik, semuanya itu tidak lepas dari peranan seorang pemimpin. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pemimpin berkewajiban memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, mengarahkan semua potensi karyawan di lingkungannya agar terwujud volume dan beban kerja yang terarah pada tujuan (Thoha Miftah, 2010). Peran karyawan asuransi PLN dalam pekerjaan agar tercapainya target sesuai dengan standar pelayanan di perusahaan.

Loyalitas karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang penting karena semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu perusahaan, maka semakin mudah dalam perusahaan ini untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sistem manajerial pada perusahaan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan dengan kepuasan karyawan sebagai perantaranya (Sitorus, 2020). Alamanda (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai, dan meningkatkan komitmen organisasional. Gaya kepemimpinan juga dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai. Komitmen organisasional dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai dan secara tidak langsung dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional.

Saat ini persaingan perusahaan semakin tinggi dan semakin kompleks sehingga setiap perusahaan diuntut untuk memperbaiki hal-hal yang terkait dalam setiap perusahaan dan lebih responsif agar terus bertahan dan terus berkembang. Hal-hal tersebut di perbaiki adalah baik di semua aspek khususnya pada sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu SDM pada setiap perusahaan harus di perhatikan agar SDM yang ada dalam perusahaan selalu senantiasa terjaga, baik kesehatan, kompensasi ataupun kinerja sumber daya yang ada dalam perusahaan tersebut. Hal itu juga terjadi pada PT. PLN (Persero) Rayon Puruk Cahu dimana didalamnya seluruh karyawan dituntut untuk memberikan kinerja terbaik untuk memberikan hasil terbaik bagi perusahaan dan karyawan. Seluruh karyawan yang ada dituntut aktif untuk memberikan hasil, karena itu menurut Hasibuan (2000:12) bahwa manusia selalu berperan aktif dalam menentukan rencana, sistem, proses, tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran karyawan meskipun dukungan sarana dan prasarana serta sumber dana yang dimiliki perusahaan tidak akan ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. (Gemarifanoor, dkk., 2018).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis terhadap karyawan Asuransi Kesehatan PLN di Jakarta diketahui bahwa pimpinan / *manager* melakukan tindakan-tindakan yang mendorong inisiatif yang memotivasi karyawan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan bermutu serta mengingatkan tanggung jawab masing-masing pegawai untuk memacu kinerja menjadi lebih baik lagi. Hal ini menunjukkan adanya fenomena bahwa kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pimpinan pada instansi Asuransi Kesehatan PLN di Jakarta adalah bentuk kepemimpinan transformasional, dimana pemimpin yang mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi bawahan dengan cara-cara tertentu. Dengan penerapan kepemimpinan transformasional, bawahan akan merasa dipercaya, dihargai, loyal dan respek kepada pimpinannya. Pada akhirnya bawahan akan termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan. Fenomena tersebut juga sesuai secara teoritis dimana pemimpin transformasional mencurahkan perhatian pada hal-hal dan kebutuhan pengembangan dari masing-masing pengikut. Pemimpin transformasional mengubah kesadaran para pengikut akan persoalan-persoalan dengan membantu mereka memandang masalah lama dengan cara-cara baru, dan mereka mampu menggairahkan, membangkitkan, dan mengilhami para pengikut untuk mengeluarkan upaya ekstra demi mencapai sasaran kelompok.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan Gaya Kepemimpinan (*Manager*), motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi dan lingkungan kerja dengan mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* untuk melihat hubungan gaya kepemimpinan *manager*, motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Asuransi PLN di Jakarta yang dilaksanakan pada bulan Februari 2024. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 40 orang karyawan tim analisis claim PLN Insurance. Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Sampel secara harfiah disebut juga dengan contoh, sehingga jumlahnya tidak banyak dengan harapan dapat mewakili populasi. Teknik *sampling* adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran yang akan dijadikan sumber data. Teknik *sampling* pada penelitian ini menggunakan Teknik *total sampling* yaitu seluruh populasi diijadikan sampel. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 40 orang karyawan.

Data pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari hasil wawancara terhadap karyawan asuransi kesehatan PT. PLN mengenai hubungan gaya kepemimpinan *manager*, motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi dan lingkungan kerja dengan peningkatan mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta. Analisis ini dilakukan pada masing-masing variabel, yang disajikan dalam bentuk distribusi dan persentase dari tiap variabel. (Soekidjo Notoatmodjo 2005). Variabel yang diteliti seperti : gaya kepemimpinan (*manager*), motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi dan lingkungan kerja pada mutu pelayanan karyawan.

Analisis Bivariat. Analisis ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (gaya kepemimpinan (*manager*), motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi dan lingkungan kerja) dengan variabel terikat (mutu pelayanan karyawan) dengan menggunakan uji *chi-square*. Dengan taraf signifikansi yang digunakan 95% dan nilai kemaknaan 5%. Analisis Multivariat. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, ia juga ingin mengetahui variabel mana yang paling banyak mempengaruhi variabel independen.

## HASIL

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Jumlah	
		F	%
1.	<25 tahun	8	20
2.	26-35 tahun	30	75
3.	>35 tahun	2	5
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 40 responden, terdapat responden yang memiliki umur <25 tahun sebanyak 8 orang (20%), responden yang memiliki umur 26-35 tahun sebanyak 30 orang (75%), dan responden yang memiliki umur >35 tahun sebanyak 2 orang (5%).

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku**

No.	Suku	Jumlah	
		F	%
1.	Jawa	19	47.5
2.	Batak Toba	14	35
3.	Nias	3	7.5
4.	Batak Karo	4	10
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 40 responden, terdapat responden yang memiliki suku jawa sebanyak 19 orang (47.5%), responden yang memiliki suku batak toba sebanyak 14 orang (35%), responden yang memiliki suku nias sebanyak 3 orang (7.5%) dan responden yang memiliki suku batak karo sebanyak 4 orang (10%).

### Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari suatu jawaban responden terhadap variabel berdasarkan masalah penelitian yang dituangkan dalam bentuk distribusi frekuensi.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kategori Gaya Kepemimpinan ( *Manager* )**

No	Gaya Kepemimpinan (Manager)	f	%
1	Kurang Baik	1	2.5
2	Baik	39	97.5
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 40 responden, responden yang menyatakan gaya kepemimpinan (*Manager*) kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan gaya kepemimpinan (*Manager*) kategori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kategori Motivasi Kerja**

No	Motivasi Kerja	f	%
1	Kurang Baik	3	7.5
2	Baik	37	92.5
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 40 responden, responden yang menyatakan motivasi kerja kategori baik sebanyak 37 orang (92,5%), dan responden yang menyatakan motivasi kerja kategori kurang baik sebanyak 3 orang (7,5%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kategori Disiplin Kerja**

No	Disiplin Kerja	f	%
1	Kurang Baik	1	2.5
2	Baik	39	97.5
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 40 responden, responden yang menyatakan disiplin kerja kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan disiplin kerja kategori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%).

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kategori Kompetensi**

No	Kompetensi	f	%
1	Kurang Baik	1	2.5
2	Baik	39	97.5
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 40 responden, responden yang menyatakan kompetensi karyawan kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan kompetensi karyawan kategori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%).

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kategori Lingkungan Kerja**

No	Lingkungan Kerja	f	%
1	Kurang Baik	1	2.5
2	Baik	39	97.5
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 40 responden, responden yang menyatakan lingkungan kerja kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan lingkungan kerja kategori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%).

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

Mutu Pelayanan Karyawan	f	%
Kurang Baik	1	2.5
Baik	39	97.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa dari 40 responden, responden yang menyatakan mutu pelayanan karyawan kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan mutu pelayanan karyawan katgori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%).

### Analisis Bivariat

**Tabel 9. Distribusi Hubungan Gaya Kepemimpinan (*Manager*) dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

No	Gaya Kepemimpinan ( <i>Manager</i> )	Mutu Pelayanan Karyawan				Total		P Value =0.05
		Baik		Kurang Baik		F	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	39	97,5	0	0	39	97,5	0,00
2.	Kurang Baik	0	0	1	2,5	1	2,5	
<b>Jumlah</b>		<b>39</b>	<b>97,5</b>	<b>1</b>	<b>2,5</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	

Hasil analisis hubungan antara gaya kepemimpinan (*manager*) dengan mutu pelayanan karyawan diperoleh ada sebanyak 39 responden (97,5%) yang baik terhadap mutu pelayanan karyawan. Responden yang menyatakan gaya kepemimpinan (*manager*) kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%), Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,00 < 0,05$  sehingga dapat ditarik kesimpulan Hipotesis diterima yang berarti ada hubungan gaya kepemimpinan *manager* dengan mutu pelayanan karyawan.

**Tabel 10. Distribusi Hubungan Motivasi Kerja dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

No	Motivasi Kerja	Mutu Pelayanan Karyawan				Total		P Value =0.05
		Baik		Kurang Baik		F	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	37	92,5	0	0	37	0,00	
2.	Kurang Baik	2	5	1	2,5	3		
<b>Jumlah</b>		<b>39</b>	<b>97,5</b>	<b>1</b>	<b>2,5</b>	<b>40</b>		<b>100</b>

Hasil analisis hubungan antara motivasi kerja dengan mutu pelayanan karyawan diperoleh ada sebanyak 37 orang responden yang baik (92,5%) terhadap mutu pelayanan karyawan. Responden yang menyatakan motivasi kerja yang kurang baik sebanyak 2 orang (5%) Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,00 < 0,05$  sehingga dapat ditarik kesimpulan Hipotesis diterima yang berarti ada hubungan motivasi dengan mutu pelayanan karyawan.

**Tabel 11. Distribusi Hubungan Disiplin Kerja dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

No	Disiplin Kerja	Mutu Pelayanan Karyawan				Total		P Value =0.05
		Baik		Kurang Baik		F	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	39	97,5	0	0	39	97,5	0,00
2.	Kurang Baik	0	0	1	2,5	1	2,5	
<b>Jumlah</b>		<b>39</b>	<b>97,5</b>	<b>1</b>	<b>2,5</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	

Hasil analisis hubungan disiplin dengan mutu pelayanan karyawan diperoleh ada sebanyak 39 responden (97,5%) yang baik terhadap mutu pelayanan karyawan. Responden yang menyatakan disiplin kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%), Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,00 < 0,05$  sehingga dapat ditarik kesimpulan Hipotesis diterima yang berarti ada hubungan gaya disiplin dengan mutu pelayanan karyawan.

**Tabel 12. Distribusi Hubungan Kompetensi dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

No	Kompetensi	Mutu Pelayanan Karyawan				Total		P Value =0.05
		Baik		Kurang Baik		F	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	39	97,5	0	0	39	97,5	0,00
2.	Kurang Baik	0	0	1	2,5	1	2,5	
<b>Jumlah</b>		<b>39</b>	<b>97,5</b>	<b>1</b>	<b>2,5</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	

Hasil analisis hubungan kompetensi dengan mutu pelayanan karyawan diperoleh ada sebanyak 39 responden (97,5%) yang baik terhadap mutu pelayanan karyawan. Responden yang menyatakan kompetensi kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%), Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,00 < 0,05$  sehingga dapat ditarik kesimpulan Hipotesis diterima yang berarti ada hubungan gaya kompetensi dengan mutu pelayanan karyawan.

**Tabel 13. Distribusi Hubungan Lingkungan Kerja dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

No	Lingkungan Kerja	Mutu Pelayanan Karyawan				Total		P Value =0.05
		Baik		Kurang Baik		F	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	39	97,5	0	0	39	97,5	0,00
2.	Kurang Baik	0	0	1	2,5	1	2,5	
<b>Jumlah</b>		<b>39</b>	<b>97,5</b>	<b>1</b>	<b>2,5</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	

Hasil analisis hubungan lingkungan kerja dengan mutu pelayanan karyawan diperoleh ada sebanyak 39 responden (97,5%) yang baik terhadap mutu pelayanan karyawan. Responden yang menyatakan kompetensi kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%), Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,00 < 0,05$  sehingga dapat ditarik kesimpulan Hipotesis diterima yang berarti ada hubungan gaya lingkungan kerja dengan mutu pelayanan karyawan.

### Analisis Multivariat

Analisis multivariat bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 14. Hubungan Gaya Kepemimpinan (Manager), Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 <sup>a</sup> KPKat(1)	-0.962	1.286	.560	1	.000	.26.805	.031	4.746
MKKat(1)	-1.973	1.396	1.997	1	.000	.139	.009	2.146
DKKat(1)	-3.477	1.387	6.282	1	.000	.031	.002	.469
KompKat(1)	-5.850	1.680	9.212	1	.000	.027	.001	4.233
LKKat(1)	-2.037	.809	6.333	1	.000	.130	.027	.637
Constant	3.289	1.707	3.714	1	.054	27.074		

a. Variable(s) entered on step 1: KPKat, MKKat, DKKat, KompKat, LKKat.



Berdasarkan tabel 14 diperoleh hasil uji regresi multivariat variabel gaya kepemimpinan (*Manager*), motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi, dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta.

Variabel gaya kepemimpinan diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki hubungan terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta, variabel motivasi kerja diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN, variabel disiplin kerja diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta, variabel kompetensi diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki hubungan terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta, lingkungan kerja diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta. Dari kelima variabel yang berpengaruh, variabel yang lebih dominan mempengaruhi adalah gaya kepemimpinan (*Manager*) terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta dimana diperoleh Exp. B sebesar 0,26.805 yang artinya gaya kepemimpinan (*Manager*) 26.805 kali mempengaruhi Mutu Pelayanan Karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Gaya Kepemimpinan (*Manager*) dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta

Berdasarkan karakteristik gaya kepemimpinan (*manager*) dari 40 responden yang menyatakan gaya kepemimpinan (*Manager*) kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan gaya kepemimpinan (*Manager*) kategori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%). Sementara dari hasil uji statistik didapatkan pvalue  $0,00 < 0,05$  artinya ada hubungan yang bermakna antara gaya kepemimpinan (*Manager*) dengan mutu pelayanan karyawan. Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan lebih mendasarkan pada sebuah iktikad untuk melakukan peran dalam mempengaruhi dan mengarahkan secara efektif agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Menurut Mangkunegara (2018) kinerja berasal dari kata job performance atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam pengertian yang simple kinerja adalah hasil dari pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pemimpin (*manager*), kompetensi dan kemampuan karyawan dalam mengembangkan nalarnya dalam bekerja. Kemajuan perusahaan sangatlah dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, karna setiap perusahaan akan terus berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat mencapai hasil kerja yang baik dan memuaskan. Untuk mencapainya memerlukan banyak usaha yang harus dilakukan, baik oleh pemimpin dengan gaya kepemimpinannya maupun para karyawan dengan kinerja yang dihasilkan.

Gaya kepemimpinan juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan arahan kepada karyawan apalagi pada saat-saat ini semua serba terbuka, maka pemimpin yang dibutuhkan adalah pemimpin yang mampu memberdayakan karyawannya. Gaya kepemimpinan yang tepat dapat menjadi peranan penting bagi karyawan untuk lebih berprestasi. Dalam dunia kerja, seseorang dapat bekerja dengan baik apabila ia mendapatkan pengaruh kerja yang baik pula dari seorang pemimpin. Menurut (Thoha, 2019), Gaya

kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain gaya kepemimpinan.

Kepemimpinan merupakan proses dari perilaku seseorang sebagai upaya mempengaruhi kebiasaan orang lain ke arah penyelesaian tujuan yang spesifik yang mengarah kepada *teaching organization* dalam mengembangkan *knowledge*, *skill* dan *attitude* setiap individu dalam organisasi (Sanapiah dalam Widjajanti, 2015). Tingkah laku dari seorang pemimpin dapat menunjukkan tipe kepemimpinan yang dianut. Pengalaman seseorang turut andil dalam mempengaruhi tingkah laku dalam kehidupan seorang pemimpin, karenanya gaya kepemimpinan yang diterapkan dipengaruhi juga oleh kepribadian pemimpin tersebut (Gillies dalam Nursalam 2015).

Berdasarkan hasil penelitian Ery Murnisiah yang berjudul hubungan gaya kepemimpinan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis diperoleh hasil bahwa penelitian menggunakan analisis Pearson Correlation menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan (Y) di Puskesmas Long Ikis dengan nilai  $p$  value. (2-tailed) 0,000 (0,05). Dari hasil penelitian Renny Listiawaty yang berjudul Hubungan Kepemimpinan Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kebun Kopi Kota Jambi Tahun 2020. Hasil penelitian di analisa dengan uji chisquare diperoleh nilai  $p$ -value = 0,005 ( $p < 0,05$ ). Uji ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepemimpinan dengan mutu pelayanan. hipotesis ada hubungan yang berarti antara kepemimpinan dengan mutu pelayanan di Puskesmas Kebun Kopi Kota Jambi tahun 2020 dapat diterima.

Gaya kepemimpinan nyatanya sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan karyawan. Semakin baik gaya kepemimpinan (*Manager*) maka semakin baik pula mutu pelayanan karyawan yang dihasilkan. Sebaliknya jika gaya kepemimpinan (*manager*) kurang baik maka mutu pelayanan karyawan yang dihasilkan juga akan kurang baik. Hal tersebut dikarenakan pemimpin meruokan contoh atau roll model bagi para karyawan. Jika pemimpin dapat mencontohkan kinerja yang baik dan menghasilkan kinerja yang baik maka karyawan kan melakukan hal yang sama dengan pemimpin.

Seorang pemimpin juga harus dekat terhadap bawahannya atau karyawannya sehingga pemimpin (*Manager*) dapat memantau perkembangan kinerja setiap karyawan sehingga dapat terlihat pula peningkatan mutu pelayanan karyawan di PLN Insurance. Dalam hal ini, dari hasil penelitian ditemukan masih ada responden yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan (*Manager*) masih kurang baik, dan ada pula yang menyatakan bahwa peningkatan mutu pelayanan karyawan juga kurang baik. Hal tersebut dikarenakan bahwa karyawan tersebut kurang dekat erkait pekerjaan dengan pemimpin (*Manager*). Dari hasil wawancara terhadap responden, ditemukan hasil bahwa responden tersebut merasa kurang mendapat motivasi kerja dari pemimpin, responden juga merasa tidak memiliki komunikasi dua arah secara efektif terhadap pemimpin (*Manager*) karena merasa pemimpin (*Manager*) adalah orang yang sangat ditakuti dan disegani, sehingga hal tersebutlah yang membuat responden merasa gaya kepemimpinan (*Manager*) masih kurang baik karena belum bisa membangun komunikasi yang efektif terhadap seluruh karyawannya.

Dari hasil penelitian yang ditemukan, walaupun mayoritas responden menyatakan bahwa gaya kepemimpinan (*Manager*) sudah dalam kategori baik, namun karena ada temuan yang menyatakan masih kurang baik. Maka sebaiknya dapat dijadikan bahan evaluasi bagi PLN Insurance agar dapat memabngun komunikasi yang efektif dengan karyawan sehingga dapat meningkatkan motvasi dan meningkatkan mutu dalam pelayanan. Menurut asumsi peneliti, gaya kepemimpinan (*Manager*) berdasarkan hasil penelitian dan hasil penelitian terdahulu ternyata gaya kepemimpinan (*Manager*) sangatlah mempengaruhi kualitas kinerja karyawan terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan

bahwa gaya kepemimpinan (*Manager*) masuk dalam kategori baik yang berarti gaya kepemimpinan (*Manager*) dapat diterima oleh karyawan sehingga dapat menghasilkan mutu pelayanan menjadi baik pula. Sebaliknya jika gaya kepemimpinan (*Manager*) kurang baik maka akan mempengaruhi kualitas atau mutu pelayanan karyawan.

### **Hubungan Motivasi Kerja dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

Berdasarkan karakteristik motivasi kerja dari 40 responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 37 orang (92,5%), dan responden yang menyatakan motivasi kerja kategori kurang baik sebanyak 2 orang (5%). Sementara dari hasil uji statistik didapatkan pvalue  $0,00 < 0,05$  artinya ada hubungan yang bermakna antara motivasi kerja dengan mutu pelayanan karyawan. Santoso Soroso (Irham Fahmi, 2011), menerangkan motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu (*specific goal directed way*). French and Raven (ErniTisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, 2010), menerangkan motivasi adalah sesuatu yang mendorong seseorang untuk menunjukkan perilaku tertentu. (“Motivation is the set of forces that cause people to behave in certain ways”).

Menurut Hasibuan M. S (2012) yang menyatakan bahwa motivasi adalah motor penggerak yang menyebabkan, membimbing, dan mendukung perilaku manusia, sehingga mau bekerja keras dan bersemangat untuk mencapai tujuan yang terbaik. Motivasi menjadi semakin penting karena manajer menugaskan pekerjaan kepada bawahan untuk diselesaikan dengan benar dan mengintegrasikannya ke dalam tujuan yang diinginkan. Pemahaman diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah faktor yang menyebabkan seorang individu terdorong untuk melakukan sesuatu dengan giat untuk mencapai hasil yang optimal agar tujuan dapat tercapai.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Dicky Ari Vanjery MD yang berjudul Pengaruh Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deksriptif explanatory dan inference, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data. Dari hasil analisis besaran pengaruh motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Umum Kementerian Dalam Negeri ditentukan oleh dimensi motif, harapan dan insentif sebesar 31,6%, faktor lain yang mempengaruhi kebutuhan fisiologis dan kebutuhan penghargaan. Besaran pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Umum Kementerian Dalam Negeri ditentukan oleh dimensi iklim saling mempercayai, penghargaan terhadap ide bawahan, memperhitungkan perasaan para bawahan, perhatian pada kenyamanan kerja bagi para bawahan, memperhitungkan faktor kepuasan kerja pada bawahan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dipercayakan kepadanya dan pengakuan atas status para bawahan secara tepat dan professional sebesar 16,4%, faktor lain yang mempengaruhi kecerdasan, kedewasaan, sosial dan hubungan sosial yang luas, motivasi diri dan dorongan berprestasi dan sikap-sikap hubungan manusiawi. Besaran pengaruh motivasi dan gaya kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Umum Kementerian Dalam Negeri ditentukan oleh dimensi kemampuan, ketepatan dan obyektivitas, ruang lingkup tugas dan ketepatan waktu sebesar 35,4%, faktor lain yang mempengaruhi kuantitas, kualitas, efektivitas dan kemandirian.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Istiqomah Qodriani Fajrin yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. (Studi pada Karyawan Pabrik Gula Kebon Agung Malang). Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian explanatory research, dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Gaya Kepemimpinan Otoriter, Gaya Kepemimpinan Partisipatif, Gaya Kepemimpinan Delegatif berpengaruh signifikan terhadap

Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan. Motivasi Kerja memediasi Gaya Kepemimpinan Otoriter, Gaya Kepemimpinan Partisipatif, Gaya Kepemimpinan Delegatif terhadap Kinerja Karyawan. Variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan perlu diperhatikan. Variabel tersebut Gaya Kepemimpinan Otoriter, dengan Gaya Kepemimpinan Otoriter karyawan merasa lebih termotivasi dan kinerja mereka semakin meningkat.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian dapat terlihat bahwa motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas atau mutu pelayanan karyawan. Hal tersebut tidak terlepas dari adanya dukungan dari pemimpin yang dapat dilihat dari gaya kepemimpinan pemimpin tersebut. Semakin baik gaya kepemimpinan seorang pemimpin maka akan semakin memotivasi karyawan dalam bekerja. Sebaliknya jika gaya kepemimpinan seorang pemimpin dinilai buruk maka tidak akan memotivasi seorang karyawan dalam bekerja sehingga akan menghasilkan mutu pelayanan karyawan semakin buruk.

### **Hubungan Disiplin Kerja dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

Berdasarkan karakteristik disiplin kerja dari 40 responden yang menyatakan disiplin kerja kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%). Sementara dari hasil uji statistik didapatkan pvalue  $0,00 < 0,05$  artinya ada hubungan yang bermakna antara disiplin kerja dengan mutu pelayanan karyawan. Disiplin kerja merupakan hal yang penting harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam organisasi dalam rangka keberhasilan dan pencapaian tujuan serta dalam menjalankan tugas masing-masing, karena dengan sikap disiplin yang tinggi dari para aparatur sipil Negara maka akan menghasilkan pekerjaan yang baik. Adapun teori diatas dapat disimpulkan disiplin kerja yaitu alat ukur yang digunakan atasan untuk mengukur kedisiplinan para karyawan dalam suatu perusahaan. Dengan demikian bila peraturan atau ketentuan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan, atau sering dilanggar, maka karyawan memiliki disiplin kerja yang buruk.

Indikator Disiplin Kerja terdapat beberapa indikator atau pengukuran dari disiplin kerja adapun menurut Hasibuan (2017) indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, ketaatan pada standar kerja, tingkat kewaspadaan tinggi dan bekerja etis, dengan penjelasan kehadiran. Kehadiran adalah suatu kegiatan atau rutinitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang yang ditandai dengan adanya absensi yang dilakukan secara rutin untuk membuktikan dirinya hadir, dalam hal ini kehadiran karyawan suatu instansi dalam bekerja.

Menurut asumsi peneliti, disiplin kerja merupakan hal utama dalam meningkatkan mutu pelayanan, namun berdasarkan hasil penelitian disiplin kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan karyawan. Hal tersebut dipengaruhi oleh kurangnya motivasi dalam bekerja. Adanya motivasi dalam bekerja jika memiliki pemimpin yang baik pula. Namun sebaliknya jika seorang karyawan disiplin dalam bekerja namun tidak termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan hal tersebut tidak akan menjadi upaya dalam meningkatkan kualitas kerja.

### **Hubungan Kompetensi dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta**

Berdasarkan karakteristik kompetensi dari 40 responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%). Sementara dari hasil uji statistik didapatkan pvalue  $0,00 < 0,05$  artinya ada hubungan yang bermakna antara kompetensi dengan mutu pelayanan karyawan.

Kompetensi di artikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Kompetensi adalah gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Ada tiga Komponen utama pembentuk kompetensi yaitu sebagai berikut: Pengetahuan (Knowledge) yaitu Informasi yang di miliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu). Keterampilan (Skill) adalah upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang di berikan perusahaan kepada seorang karyawan dengan baik dan maksimal.. Sikap (Attitude) adalah pola tingkah laku seseorang didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perusahaan. Menurut Hutapea dan Nurianna kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya memiliki tujuan sebagai berikut: pembentukan pekerjaan, evaluasi pekerjaan, rekrutmen dan seleksi, pembentukan dan pengembangan, membetuk dan memperkuat nilai budaya, pembelajaran organisasi, manajemen karier dan penilaian potensi karyawan, sistem imbal jasa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rini S. Turangan yang berjudul Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dan yang digunakan yaitu kuisisioner, Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil regresi sederhana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,202 yaitu bertanda positif. koefisien korelasi R square yang ditemukan sebesar 0,490 atau 49% dimana termasuk pada kategori sedang sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang sedang antara variabel kompetensi terhadap variabel kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan kepada kepada PT. PLN (Persero) Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud untuk lebih memperhatikan kompetensi setiap karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan juga bisa berdampak bagi kemajuan perusahaan

Menurut asumsi peneliti kompetensi merupakan aspek utama dalam bekerja. Seorang karyawan yang direkrut sebaiknya adalah karyawan yang memnag benar memiliki kompetensi dalam bidangnya sehingga memiliki upaya dalam peningkatan mutu. Namun berdasarkan hasil penelitian dapat terlihat bahwa kompetensi tidak memiliki hasil yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan karyawan hal tersebut dikarenakan masih ada karyawan yang memang belum berkompeten dalam bidang pelayanan asuransi kesehatan. Hal tersebutlah yang menjadi poandangan utama dalam menjalankan evaluasi kualitas kerja.

### **Hubungan Lingkungan Kerja dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta**

Berdasarkan karakteristik lingkungan kerja dari 40 responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 39 orang (97,5%), dan responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%). Sementara dari hasil uji statistik didapatkan pvalue  $0,00 < 0,05$  artinya ada hubungan yang bermakna antara lingkungan kerja dengan mutu pelayanan karyawan.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karywan yang melakukan proses produksi tersebut. Menurut Laksmi (2016) Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Indikator-indikator lingkungan kerja yang digunakan untuk penelitian ini yang dikemukakan oleh Laksmi (2016) yaitu Suasana kerja dengan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya suasana kantor yang rapi

dan aman untuk karyawan, penerangan yang memadai dan sebagainya. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut (Laksmi 2016:172). Hubungan dengan rekan kerja yang merupakan seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai posisi sederajat untuk bekerja sama dalam mendukung setiap pekerjaan yang diberikan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulva Ardhianti yang berjudul pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Pusdiklat Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Berdasarkan hasil uji analisis koefisien determinasi besarnya nilai R-square adalah 0,575. Hal ini berarti 57,5% kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Pusdiklat Jakarta dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya. Sedangkan sisanya yaitu 42,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain selain lingkungan kerja. Kesimpulan penelitian ini, lingkungan kerja sudah dalam kategori baik begitupula dengan kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Pusdiklat Jakarta.

Menurut asumsi penulis berdasarkan hasil penelitian dapat terlihat bahwa lingkungan kerja memiliki hasil yang tidak signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dari variabel sebelumnya dimana jika tidak memiliki motivasi dalam bekerja maka seorang karyawan dapat merasa lingkungan kerjanya tidak nyaman sehingga hasil kinerja juga tidak akan maksimal. Sebaliknya jika seorang karyawan memiliki motivasi dalam bekerja maka ia akan merasa lingkungan kerjanya adalah baik sehingga ia akan termotivasi untuk mengembangkan karir dan meningkatkan mutu pekerjanya.

### **Hubungan Gaya Kepemimpinan (*Manager*), Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta**

Berdasarkan tabel 14 diperoleh hasil uji regresi multivariat variabel gaya kepemimpinan (*Manager*), motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi, dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi PLN *Insurance* di Jakarta.

Variabel gaya kepemimpinan diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki hubungan terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta, variabel motivasi kerja diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki hubungan terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN, variabel disiplin kerja diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki hubungan terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta, variabel kompetensi diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki hubungan terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta, Lingkungan Kerja diperoleh nilai p value  $(0,00) < 0,05$  yang berarti memiliki hubungan terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta. Dari kelima variabel yang berpengaruh, variabel yang lebih dominan mempengaruhi adalah gaya kepemimpinan (*Manager*) terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta Dimana diperoleh Exp. B sebesar 0,26.805 yang artinya gaya kepemimpinan (*Manager*) 26.805 kali mempengaruhi Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta.

### **KESIMPULAN**

Setelah dilakukan penelitian tentang Hubungan Gaya Kepemimpinan (*Manager*), Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja Dengan Peningkatan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN *Insurance* di Jakarta, maka

penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut : Ada hubungan antara Gaya Kepemimpinan (*Manager*) terhadap Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta dimana diperoleh nilai sig sebesar  $(0,00 < 0,05)$ . Ada hubungan antara Motivasi Kerja dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta Dimana diperoleh nilai sig  $(0,00 < 0,05)$ . Ada hubungan Disiplin Kerja terhadap Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta Dimana diperoleh nilai sig sebesar  $(0,00 < 0,05)$ .

Ada hubungan Kompetensi dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta dimana diperoleh nilai sig sebesar  $(0,00 < 0,05)$ . Ada Hubungan Lingkungan Kerja dengan Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta Dimana diperoleh nilai sig sebesar  $(0,00 < 0,05)$ . Faktor dominan dari Dari kelima variabel yang berpengaruh, variabel yang lebih dominan mempengaruhi adalah gaya kepemimpinan (*Manager*) terhadap mutu pelayanan karyawan asuransi kesehatan PLN Insurance di Jakarta dimana diperoleh Exp. B sebesar 0,26.805 yang artinya gaya kepemimpinan (*Manager*) 26.805 kali mempengaruhi Mutu Pelayanan Karyawan Asuransi Kesehatan PLN Insurance di Jakarta.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alamanda, S. (2017). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Pln (Persero) Area Surabaya Utara)*. (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Arifin, K. (2018). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Telkom Indonesia Wilayah Sulawesi Selatan (Studi kasus pada PT. Telkom Makassar STO Balaikota). *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(3).
- Hasibuan, M. S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi. Aksara.
- Lubis, F. R. A., Junaidi, J., Lubis, Y., & Lubis, S. (2019). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Efektifitas Kerja Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan Pelaksana Di PT. Perkebunan Nusantara II (Persero). *Jurnal Agrica*, 12(2), 103.
- Mangkunegara. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. PT.Refika Aditama., Bandung.Bangun.
- Maulizar, S. M., & Yunus, M. (2012). Pengaruh kepemimpinan transaksional dan transformasional terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Banda. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 1–13.
- Murnisiah, E., & Sureskiarti, E. (2020). *Hubungan Gaya Kepemimpinan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis*.
- Nasution, I. R., & Manurung, T. Y. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pengendalian Internal Pada Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Keandalan Audit Trail Pada Pt. Bank Mega, Tbk Cabang Setia Budi Medan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 1(1).
- Rahman, T., & Solikhah, S. (2018). Analisis Pengaruh Rotasi Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 23–4.

- Sembiring, H. F. B., & Marbun, P. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada perseroan terbatas perusahaan listrik negara (Persero) pembangkitan Sumatera Bagian Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 2(2), 167-.
- Sitorus, T. (2020). *Analisa Predikat Karyawan Terbaik Pada Tiptop Mustika Jaya Dengan Metode Simple Additive Weighting*.
- Sugiarti, E. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sukses Expamet. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 479-.
- Thoha Miftah. (2010). *Pembinaan Organisasi, proses dianosa dan intervensi*. Manajemen Kepemimpinan. Yogyakarta, Gava Media.
- Widodo, S. A. (2021). Keefektifan team accelerated instruction terhadap kemampuan pemecahan masalah dan prestasi belajar matematika siswa kelas VIII. *Kreano, Jurnal Matematika Kreatif-Inovatif*, 6(2), 127-.