



Pengaruh Komunikasi Pelayanan, Beban kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Responsivitas Pelayanan

Djulaeha¹, Hapzi Ali²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia^{1,2}

*Email : lehairrara07@gmail.com, hapzi.ali@gmail.com

Diterima: 26-06-2026 | Disetujui: 01-07-2026 | Diterbitkan: 03-07-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service communication, workload, and work environment on service responsiveness, with organizational commitment as a mediating variable at the Enforcement and Investigation Division of KPUBC Type A Tanjung Priok. This research is motivated by the increasing demand for fast and accurate services amid rising workload volume and the complexity of customs supervision. The study employs a quantitative approach using a survey method, with data collected through questionnaires distributed to employees selected by purposive sampling, and analyzed using SEM-PLS to examine both direct and indirect relationships among variables. The results are expected to show that service communication, workload, and work environment have an effect on service responsiveness, both directly and through organizational commitment, thereby contributing to the improvement of public service quality within the Customs and Excise environment.

Keywords: *service communication, workload, work environment, organizational commitment, service responsiveness.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi pelayanan, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap responsivitas pelayanan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada Bidang Penindakan dan Penyidikan KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tuntutan pelayanan yang cepat dan tepat di tengah meningkatnya volume kerja dan kompleksitas pengawasan kepabeanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner kepada pegawai yang dipilih secara purposive sampling, serta dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian diharapkan menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan, baik secara langsung maupun melalui komitmen organisasi, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Bea dan Cukai.

Kata kunci: Responsivitas Pelayanan, Komunikasi Pelayanan, Beban kerja dan Lingkungan Kerja

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Djulaeha, D., & Ali, H. . (2026). Pengaruh Komunikasi Pelayanan, Beban kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Responsivitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 1614-1621. <https://doi.org/10.63822/f9f0jq09>

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok sebagai pelabuhan terbesar di Indonesia memiliki peran strategis dalam mengelola arus perdagangan internasional yang semakin kompleks dan dinamis. Tingginya volume barang impor serta meningkatnya kasus pelanggaran kepabeanan menuntut adanya pelayanan yang tidak hanya akurat, tetapi juga cepat dan responsif. Responsivitas pelayanan menjadi indikator penting dalam kualitas pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permintaan pengguna jasa secara tepat waktu dan sesuai harapan.

Namun, dalam pelaksanaannya, responsivitas pelayanan di Bidang Penindakan dan Penyidikan masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan yang ada antara lain adalah adanya kesenjangan komunikasi pelayanan yang menyebabkan ketidakjelasan informasi bagi pengguna jasa, meningkatnya beban kerja akibat perubahan regulasi yang memperluas cakupan pengawasan, serta kondisi lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan di lapangan. Ketiga faktor tersebut berpotensi memengaruhi kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efektif.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan, beban kerja, dan lingkungan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif dapat mempercepat pemahaman dan pengambilan keputusan pelayanan, sementara beban kerja yang tinggi tanpa pengelolaan yang baik dapat menurunkan kinerja pegawai. Di sisi lain, lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kenyamanan dan fokus kerja, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, komitmen organisasi juga berperan penting sebagai faktor yang memperkuat keterlibatan pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Meskipun demikian, kajian yang mengintegrasikan pengaruh komunikasi pelayanan, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap responsivitas pelayanan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi, khususnya dalam konteks pelayanan kepabeanan, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi pelayanan, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap responsivitas pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui komitmen organisasi pada Bidang Penindakan dan Penyidikan KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan publik serta menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Bea dan Cukai.

Berdasarkan latar belakang maka tujuan penulisan artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan:

1. Pengaruh Komunikasi Pelayanan terhadap Responsivitas Pelayanan ;
2. Pengaruh Beban kerja terhadap Responsivitas Pelayanan ; dan
3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Responsivitas Pelayanan ;

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh komunikasi pelayanan, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap responsivitas pelayanan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel secara empiris melalui data numerik yang dapat diukur

dan dianalisis secara statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Bidang Penindakan dan Penyidikan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPUBC) Tipe A Tanjung Priok. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan dan memiliki masa kerja minimal satu tahun. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, dan literatur yang relevan.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari komunikasi pelayanan, beban kerja, dan lingkungan kerja sebagai variabel independen, komitmen organisasi sebagai variabel mediasi, serta responsivitas pelayanan sebagai variabel dependen. Indikator variabel disusun berdasarkan teori Interpersonal Communication (DeVito, 2011), Job Demands-Resources Theory (Demerouti et al., 2001), Work Environment Theory (Sedarmayanti, 2017), serta Three-Component Model of Organizational Commitment (Meyer & Allen, 1991).

Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan tahapan uji validitas dan reliabilitas, pengujian model struktural (inner model), serta pengujian hipotesis dan mediasi melalui bootstrapping. Metode ini digunakan karena mampu menganalisis hubungan simultan antarvariabel laten dan menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan latar belakang, tujuan dan metode, maka hasil riset pada artikel ini adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keterbukaan, kejelasan, dan empati dalam komunikasi yang dilakukan oleh pegawai, maka semakin cepat dan tepat respons yang diberikan kepada pengguna jasa. Temuan ini menegaskan pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, beban kerja terbukti berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan. Beban kerja yang tinggi cenderung menurunkan kecepatan dan ketepatan pegawai dalam merespons kebutuhan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja menjadi faktor penting untuk menjaga stabilitas kinerja pelayanan, khususnya pada unit dengan intensitas pekerjaan yang tinggi seperti Bidang Penindakan dan Penyidikan.

Lingkungan kerja juga menunjukkan pengaruh positif terhadap responsivitas pelayanan. Lingkungan kerja yang nyaman, didukung fasilitas yang memadai serta hubungan kerja yang baik, mampu meningkatkan fokus dan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, lingkungan kerja menjadi faktor pendukung yang penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif.

Selain itu, komitmen organisasi terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh komunikasi pelayanan, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap responsivitas pelayanan. Pegawai yang memiliki tingkat komitmen tinggi cenderung lebih bertanggung jawab, loyal, dan proaktif dalam memberikan pelayanan terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas pelayanan

Pengaruh Komunikasi Pelayanan, Beban kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Responsivitas Pelayanan

(Djulaeha, et al.)

tidak hanya dipengaruhi faktor teknis, tetapi juga faktor psikologis berupa keterikatan pegawai terhadap organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas pelayanan dapat dicapai melalui penguatan komunikasi pelayanan, pengelolaan beban kerja yang optimal, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, serta peningkatan komitmen organisasi pegawai. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya responsivitas sebagai indikator utama pelayanan publik.

Review Artikel Relevan

Mereview artikel yang relevan sebagai dasar dalam menetapkan hipotesis penelitian dengan menjelaskan hasil penelitian terdahulu, menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitiannya, dari penelitian terdahulu yang relevan seperti tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Penelitian Relevan

No	Author (Tahun)	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini	H
1	Haryani dan Muhazir (2025)	Komunikasi pelayanan berpengaruh positif terhadap responsivitas pelayanan.	Komunikasi Pelayanan berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	Komunikasi Pelayanan berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	H1
2	Lesmana, Akramiah, dan Oktafiah (2023)	Beban kerja berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan.	Beban Kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	Beban Kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	H2
3	Veronica dan Rika (2022)	Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap responsivitas pelayanan.	Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	H3
4	Syahputra dan Daulay (2023)	Komitmen organisasi memediasi pengaruh komunikasi pelayanan terhadap responsivitas pelayanan.	Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	H1
5	Ihzamahendra et al. (2025)	Komitmen organisasi memediasi pengaruh beban kerja terhadap responsivitas pelayanan	Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	H2
6	Saputra et al. (2025)	Komitmen organisasi memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap responsivitas pelayanan.	Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan	H3

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel *literature review ini* adalah melakukan review

Pengaruh Komunikasi Pelayanan, Beban kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Responsivitas Pelayanan

(Djulaeha, et al.)

artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel ini adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

1. Pengaruh Komunikasi Pelayanan terhadap Responsivitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan berpengaruh positif terhadap responsivitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik keterbukaan, kejelasan informasi, dan empati dalam komunikasi yang dilakukan pegawai, maka semakin cepat dan tepat respons yang diberikan kepada pengguna jasa. Komunikasi yang efektif mampu mengurangi kesalahpahaman, mempercepat alur pelayanan, serta meningkatkan kepastian layanan, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang responsif.

2. Pengaruh Beban kerja terhadap Responsivitas Pelayanan

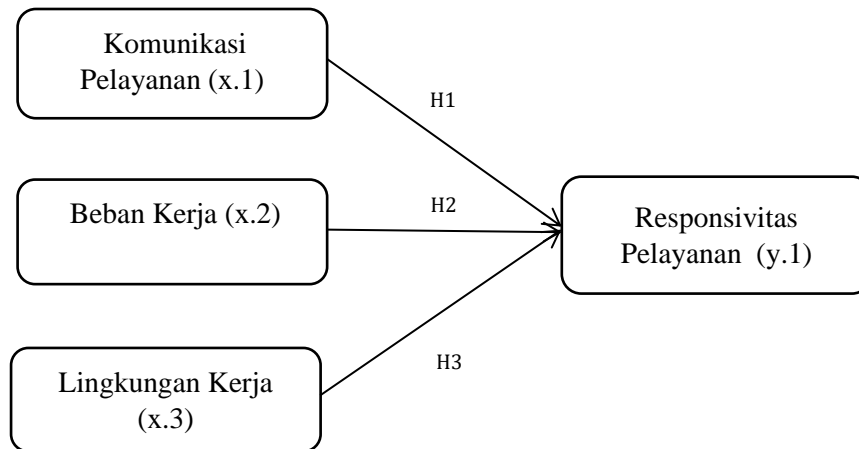
Beban kerja terbukti berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan. Beban kerja yang tinggi cenderung menurunkan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan secara cepat dan akurat karena meningkatnya tekanan waktu dan kompleksitas tugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa tanpa pengelolaan beban kerja yang baik, responsivitas pelayanan dapat menurun. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan distribusi kerja yang proporsional agar kinerja pelayanan tetap optimal.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Responsivitas Pelayanan

Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap responsivitas pelayanan. Lingkungan kerja yang nyaman, didukung fasilitas yang memadai serta hubungan kerja yang harmonis, mampu meningkatkan fokus, motivasi, dan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, lingkungan kerja yang kondusif menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif.

Rerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, pembahasan dan penelitian relevan, maka di peroleh rerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1: Rerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Komunikasi Pelayanan, Beban kerja, dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan . Selain dari tiga variabel exogen yang mempengaruhi Responsivitas Pelayanan , masih banyak variabel lain, diantaranya adalah:

1. x4 (X4): Kepemimpinan (Leadership): (Ali et al., 2022; Novansa & Ali, 2016; Ali et al., 2016),
2. x5 (X5): Motivasi Kerja (Work Motivation) Ali, Evi, et al., 2018; Sitio & Ali, 2019; Ali et al., 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

1. Komunikasi Pelayanan berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan ;
2. Beban kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan. dan
3. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan .

SARAN

Penelitian ini menyarankan agar KPUBC Tipe A Tanjung Priok meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas, cepat, dan transparan kepada pengguna jasa, serta melakukan pengelolaan beban kerja yang lebih proporsional melalui pembagian tugas yang seimbang dan penyesuaian jumlah pegawai dengan volume pekerjaan. Selain itu, perlu diciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan penyediaan fasilitas yang memadai dan hubungan kerja yang harmonis guna mendukung kinerja pegawai. Organisasi juga diharapkan dapat meningkatkan komitmen pegawai melalui pelatihan, pembinaan, dan penguatan budaya kerja yang profesional. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan

untuk menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, motivasi kerja, atau budaya organisasi serta menggunakan metode penelitian yang lebih beragam agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273–285.
- Bea Cukai Tanjung Priok. (n.d.). Bea Cukai Tanjung Priok | Pelayanan Kepabeanan & Cukai Tanjung Priok. <https://tanjungpriok.beacukai.go.id/>
- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organisations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems, 1*(1), 1–19.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499–512.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson Education.
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2024). Laporan tahunan layanan informasi publik PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2024. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Raih Asa Sukses.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 1*(1), 61–89.
- Nitisemito, A. S. (2015). *Manajemen personalia*. Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora, 1*(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan aplikasi di tempat kerja* (Edisi ke-2). Harapan Press.