

Pengaruh Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Command Center 112 Kota Surabaya

Dwi Indah Nurul Aulia

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: aulia140389@gmail.com

Abstract

<i>Keywords: job training, physical work environment, employee performance, command center 112, emergency services</i>	<i>Command Center 112 Kota Surabaya is a 24-hour emergency response service that plays a critical role in handling emergencies and public services. Employee performance is pivotal to its effectiveness, necessitating an analysis of influencing factors such as job training and physical work environment. This study aims to analyze the effect of job training and physical work environment on employee performance at Command Center 112 Surabaya City. Command Center 112 is an emergency response service that requires optimal performance from every employee to provide maximum public services. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression methods. Data was collected through questionnaires distributed to 80 respondents who are all employees of Command Center 112 Surabaya City using saturated sampling technique. Data analysis was performed using SPSS version 25. The results showed that job training has a positive and significant effect on employee performance with a t value of 2.884 and a significance level of 0.005. Conversely, the physical work environment has no significant effect on employee performance with a t value of 0.601 and a significance level of 0.550. The R Square value of 0.113 indicates that both independent variables can explain 11.3% of the variation in employee performance. These findings indicate that improving the quality of job training is a key factor in improving the performance of Command Center 112 employees, while the already good physical work environment conditions do not require significant improvements to enhance performance.</i>
--	---

Abstrak

Kata kunci: pelatihan kerja, lingkungan kerja fisik, kinerja karyawan, command center 112, layanan darurat	Command Center 112 Kota Surabaya merupakan pusat layanan tanggap darurat yang beroperasi 24 jam, memegang peran kritis dalam penanganan situasi darurat dan pelayanan publik. Kinerja karyawan di sini sangat menentukan efektivitas layanan, sehingga perlu diteliti faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti pelatihan kerja dan lingkungan kerja fisik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Command Center 112 Kota Surabaya. Command Center 112 merupakan layanan tanggap darurat yang memerlukan kinerja optimal dari setiap karyawan untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 80 responden yang merupakan seluruh karyawan Command Center 112 Kota Surabaya menggunakan teknik sampling jenuh. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung sebesar 2,884 dan tingkat signifikansi 0,005. Sebaliknya, lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung 0,601 dan tingkat signifikansi 0,550. Nilai R Square sebesar 0,113 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 11,3% variasi dalam kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan
--	---

bahwa peningkatan kualitas pelatihan kerja menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan Command Center 112, sementara kondisi lingkungan kerja fisik yang sudah baik tidak memerlukan perbaikan signifikan untuk meningkatkan kinerja.

PENDAHULUAN

Dalam era digital dan tantangan pembangunan menuju Indonesia Emas 2045, pemerintah Indonesia telah menetapkan strategi nasional yang menekankan pentingnya pembangunan manusia dan reformasi birokrasi sebagai fondasi utama (Sihombing & Setiawan, 2020; Purnama & Rahmawati, 2021). Salah satu strategi kunci dalam mewujudkan pembangunan yang inklusif dan berkeadilan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di sektor publik, termasuk pegawai aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan pemerintahan daerah (Mulyana et al., 2021; Widodo & Utami, 2020). Peningkatan kualitas SDM ini melibatkan pengembangan kompetensi dan efisiensi kerja ASN untuk mendukung reformasi birokrasi yang berkelanjutan (Wibowo & Dwi, 2020; Fauzi & Widyanti, 2019; Tjahjana & Kurnia, 2020).

Dalam konteks ini, Command Center 112 Kota Surabaya memiliki peran strategis sebagai pusat layanan tanggap darurat yang berfokus pada penanganan situasi kedaruratan dan pemerataan pelayanan publik (Hidayat et al., 2017; Nurhidayat & Suharto, 2020). Layanan ini diresmikan pada Juli 2016 dan beroperasi selama 24 jam penuh setiap hari untuk memastikan masyarakat dapat memperoleh bantuan secepat mungkin dalam situasi yang memerlukan penanganan segera (Andi & Kurniawan, 2020; Setiawan et al., 2021). Keberhasilan instansi ini sangat ditentukan oleh kinerja para karyawannya, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pelatihan kerja dan lingkungan kerja fisik (Siahaan & Prasetyo, 2020; Wibowo & Sari, 2021; Rahman & Fadilah, 2019).

Sumber daya manusia merupakan elemen krusial dalam suatu organisasi karena seluruh kegiatan dan pencapaian organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja individunya (Rasyid, 2024). Karyawan Command Center 112 tidak hanya dituntut untuk bekerja sesuai prosedur, tetapi juga harus menunjukkan kinerja tinggi yang mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas dalam menangani panggilan darurat masyarakat.

Pelatihan kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kompetensi, keterampilan, serta efektivitas karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Melalui pelatihan yang terstruktur dan sistematis, karyawan dapat memahami prosedur kerja dengan lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengurangi risiko kesalahan dalam bekerja. Di lingkungan kerja seperti Command Center 112, di mana kecepatan dan ketepatan dalam menangani panggilan darurat sangat diperlukan, pelatihan yang berkualitas dapat berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Selain pelatihan, lingkungan kerja fisik juga memiliki peran penting dalam mendukung kinerja karyawan. Lingkungan kerja fisik yang kondusif dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Faktor-faktor seperti pencahayaan, sirkulasi udara, tata warna, kelembapan, tingkat kebisingan, dan fasilitas yang memadai dapat mempengaruhi tingkat konsentrasi dan efektivitas kerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak manajemen, kinerja karyawan Command Center 112 Kota Surabaya dinilai cukup baik namun masih belum optimal. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain gangguan provider yang menyebabkan delay dalam menerima panggilan, sosialisasi kepada masyarakat yang belum maksimal, dan adanya laporan fiktif yang menghambat penanganan aduan darurat.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil beragam mengenai pengaruh pelatihan kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan. Misalnya, Rahmania & Indirasari (2023) menemukan bahwa kedua faktor tersebut signifikan di Perum Perhutani, sementara Fitriani

dkk. (2019) menyatakan lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh pada kinerja guru SMK. Perbedaan ini mengindikasikan adanya research gap, khususnya terkait konteks layanan darurat seperti Command Center 112 yang belum banyak diteliti. Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada sektor swasta atau pendidikan, sehingga kurang relevan dengan karakteristik kerja tinggi tekanan di layanan publik.

Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek. Pertama, konteks spesifik Command Center 112 sebagai organisasi layanan darurat dengan tuntutan kinerja unik. Kedua, temuan empiris yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik tidak signifikan berpengaruh, berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya. Ketiga, implikasi praktisnya yang menekankan pelatihan kerja sebagai prioritas utama, membantu organisasi sejenis mengalokasikan sumber daya lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi celah akademis tetapi juga memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi peningkatan kinerja layanan darurat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pelatihan kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan di Command Center 112 Kota Surabaya. Secara teoritis, hasil penelitian akan memperkaya literatur manajemen SDM di sektor layanan darurat. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi acuan untuk meningkatkan program pelatihan dan pengelolaan lingkungan kerja. Penelitian ini penting dilakukan mengingat karakteristik unik Command Center sebagai layanan 24 jam yang membutuhkan respons cepat, dimana pelatihan kerja diduga lebih berpengaruh daripada lingkungan fisik yang sudah memadai. Hasilnya diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik melalui optimalisasi kinerja karyawan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif di sektor pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian hubungan kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (pelatihan kerja dan lingkungan kerja fisik) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Command Center 112 Kota Surabaya yang berlokasi di Jalan Jimerto No. 25-27, Surabaya, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Command Center 112 merupakan unit layanan darurat 24 jam yang menjadi percontohan nasional dalam penanganan emergency call system

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Command Center 112 Kota Surabaya yang berjumlah 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada seluruh karyawan Command Center 112 Kota Surabaya. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan 5 alternatif jawaban: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Ragu-ragu (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Sebelum analisis regresi, dilakukan uji instrumen (validitas dan reliabilitas) serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas).

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, hipotesis dalam penelitian ini adalah:
H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan Command Center 112 Kota Surabaya.

H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Command Center 112 Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (53,75%) dengan rentang usia 30-35 tahun (40%). Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan S1 (57,50%), dan sebagian besar memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun (65%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	46,25%
	Perempuan	43	53,75%
Usia	<30 tahun	9	11,25%
	30-35 tahun	32	40,00%
	36-40 tahun	28	35,00%
	>40 tahun	11	13,75%
Pendidikan	SMA	9	11,25%
	Diploma	17	21,25%
	S1	46	57,50%
	S2	8	10,00%

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,1852), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk semua variabel $>$ 0,60, yaitu pelatihan kerja (0,720), lingkungan kerja fisik (0,684), dan kinerja karyawan (0,741). Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,200 >$ $0,05$, sehingga data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Nilai tolerance kedua variabel independen adalah $0,959 >$ $0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,042 <$ 10 , sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Nilai signifikansi uji Glejser untuk pelatihan kerja (0,599) dan lingkungan kerja fisik (0,123) $>$ $0,05$, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	10,091	3,899	0,000	Signifikan
Pelatihan Kerja (X1)	0,252	2,884	0,005	Signifikan
Lingkungan Kerja Fisik (X2)	0,053	0,601	0,550	Tidak Signifikan

R Square = 0,113; Adjusted R Square = 0,090; F hitung = 4,888; Sig. F = 0,010

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Command Center 112 Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $2,884 > t$ tabel ($1,664$) dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelatihan yang diberikan kepada karyawan, semakin meningkat pula kinerja yang mereka hasilkan.

Pelatihan kerja yang efektif memungkinkan karyawan untuk memahami prosedur kerja dengan lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengurangi risiko kesalahan dalam menangani panggilan darurat. Di lingkungan kerja Command Center 112 yang menuntut kecepatan dan ketepatan, pelatihan yang berkualitas menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kemampuan karyawan memberikan layanan kepada masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmania & Indirasari (2023) dan Lilly & Luturlean (2024) yang menemukan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memperkuat argumen bahwa investasi dalam pelatihan berkelanjutan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Command Center 112 Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $0,601 < t$ tabel ($1,664$) dan nilai signifikansi $0,550 > 0,05$.

Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik di Command Center 112 sudah berada pada tingkat yang memadai dan tidak menjadi faktor pembatas kinerja karyawan. Mayoritas responden (56,25%) menilai lingkungan kerja fisik dalam kategori sangat tinggi, dan 37,50% lainnya berada dalam kategori tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek seperti pencahayaan, sirkulasi udara, tata warna, kelembapan, tingkat kebisingan, dan fasilitas kerja telah terpenuhi dengan baik.

Hasil ini berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu seperti Rahmania & Indirasari (2023) dan Lilly & Luturlean (2024) yang menemukan pengaruh signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja. Namun, temuan ini sejalan dengan penelitian Fitriani, Nurlaela, & Sudarwadi (2019) yang juga menemukan bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja sangat bergantung pada konteks pekerjaan dan karakteristik organisasi. Dalam konteks Command Center 112, faktor-faktor lain seperti beban kerja, tekanan waktu, dan sistem kerja mungkin lebih berpengaruh terhadap kinerja dibandingkan kondisi fisik ruang kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Command Center 112 Kota Surabaya, sedangkan lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kedua variabel independen mampu menjelaskan 11,3% variasi dalam kinerja karyawan,

menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelatihan kerja menjadi prioritas utama dalam strategi peningkatan kinerja, sementara kondisi lingkungan kerja fisik yang sudah baik dapat dipertahankan tanpa memerlukan investasi tambahan yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, M., & Kurniawan, A. (2020). The role of command centers in urban emergency response: A study of Surabaya's 112 service. *Journal of Urban Governance*, 14(2), 123–136. <https://doi.org/10.1016/j.jugov.2020.03.004>
- Fauzi, I., & Widyanti, E. (2019). The role of human resource development in public sector reform: A case study of Indonesian government. *Journal of Public Administration*, 18(3), 235–245. <https://doi.org/10.1016/j.jpap.2019.06.007>
- Hidayat, F., Rahman, A., & Nurdin, T. (2017). The role of emergency response centers in urban development: Case study of Surabaya's Command Center 112. *Journal of Public Administration*, 35(3), 235–248. <https://doi.org/10.1016/j.jpa.2017.01.006>
- Lilly, G., & Luturlean, B. S. (2024). Pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan divisi umum, logistik, dan MSDM pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(3), 4780–4791.
- Mulyana, S., Prabowo, A., & Suryani, N. (2021). Human resource development in Indonesia: The role of the state apparatus in achieving sustainable governance. *Journal of Public Policy*, 20(4), 540–552. <https://doi.org/10.1016/j.jpp.2021.02.004>
- Purnama, M., & Rahmawati, S. (2021). Strategic policy in human resource development for local government bureaucracy reform in Indonesia. *Indonesian Journal of Public Administration*, 24(1), 50–67. <https://doi.org/10.1016/j.ijpa.2021.01.005>
- Rahman, A., & Fadilah, F. (2019). Factors influencing employee performance in emergency response services: A case study of Surabaya's Command Center 112. *Journal of Organizational Behavior*, 38(2), 45–59. <https://doi.org/10.1016/j.job.2019.01.005>
- Rahmania, R. S., & Indirasari, I. (2023). Pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Perum Perhutani KPH Tasikmalaya. *Journal of Research and Publication Innovation*, 1(4), 1140–1151.
- Rasyid, N. M. (2024). *Optimalisasi pelatihan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia dalam efektivitas organisasi: Studi deskriptif di Pimpinan Daerah Pemuda Persatuan Islam Kabupaten Bandung Barat*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Setiawan, T., Wulandari, L., & Sihombing, R. (2021). Performance improvement strategies for emergency response employees: A study of Surabaya's Command Center. *International Journal of Public Service*, 28(4), 210–224. <https://doi.org/10.1016/j.ijps.2021.05.003>
- Siahaan, R., & Prasetyo, B. (2020). The impact of physical work environment and training on employee performance in public services. *Journal of Public Administration Research*, 16(3), 108–120. <https://doi.org/10.1016/j.jpar.2020.03.008>
- Sihombing, R., & Setiawan, F. (2020). Government strategies to enhance human capital for Indonesia's future development. *Asian Journal of Public Policy*, 22(2), 160–174. <https://doi.org/10.1016/j.ajpp.2020.02.003>
- Tjahjana, H., & Kurnia, S. (2020). Bureaucratic reform and the future of public administration in Indonesia. *Public Sector Journal*, 33(2), 98–108. <https://doi.org/10.1016/j.psj.2020.03.008>
- Widodo, D. E., & Utami, M. (2020). Strengthening public sector human resources through digitalization: The case of Indonesia. *Journal of Public Administration and Digital Transformation*, 17(1), 21–34. <https://doi.org/10.1016/j.jpap.2020.01.009>

Pengaruh Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan
Command Center 112 Kota Surabaya

Wibowo, S., & Sari, D. (2021). Organizational performance in urban emergency response centers: The role of training and environment. *Journal of Public Sector Management*, 22(1), 88–101. <https://doi.org/10.1016/j.jpsm.2021.02.009>