BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kantor Desa merupakan tempat dimana karyawan bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda penduduk). Permintan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga dl, oleh karena karyawan dapat memberikan pelayana baik terhadap kepuasan masyarakat dengan memlihara lingkugan kerja agar tetap bersih dan nyaman untuk masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh intasnsi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarkat maupun maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Seiring dengan menerapakan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya pelayanan publik kuarang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan, kebijakan, implementasi sampai

dengan evaluasi masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan denga pelayanan publik ini.

Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayana Publik, meberikan pengertian pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundemental yang harus dilihat pemerintah baik tingkat pusat maupun di daerah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik tersebut.

Mewujudkan terciptanya kualitas pelayanan yang prima dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik sangat pengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya lingkungan kerja dan kepuasan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus mengetahui dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Pelayanan publik yang berhubungan dengan pelayanan kependudukan semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di indonesia. Pelayanan kependudukan yang berhubungan langsung terhadapat administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar bagi setiap warga/masyarakat di indonesia. Pelayanan kependudukan ini merupakan pelayanan yang sangat diperlukan bagi masyarakat baik itu dalam domisili kependudukan, surat tentang kelahiran, surat akta kematian sampai dengan proses penyelenggaran pemerintah seperti pemilihan umu pelayanan publik kepada msayarakat.

Sebagai wujud untuk perpendek rentang kendali kepada masyarakat dengan tujuan unutuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat maka pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan, bertujuan ingin memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas khusunya dilingkungan kerja.

Menurut Danang Sunyoto (2012) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dll.

Menurut Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas

layanan ditentukan oleh kemampuan perusahan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspetasi konsumen.

Menurut Priansa dalam bukunya Manajemen Organisasi Publik (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan Publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik.

Pendapat diatas mengandung makna bahwa kepuasan publik adalah timbul balik publik terhadap apa yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik atau pemerintahan, baik yang dirasakan buruk atau baik dalam segi pelayana yang diberikan

Maka berdasarkan uraian tersebut , penelitian ini berjudul **“Penagaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo”.**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo?

2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian anatara lain:

1. Memberikan informasi bahwa lingkungan kerja dan kualitas pelayanan. Ada hubungan dengan kepuasan masyarakat sehingga dapat dilakukan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lingkungan kerja pada masyaraka.
2. Menambah wawasan bagi karyawan agar menaruh perhatian terhadap pemasalahan yang terjadi pada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Danang Sunyoto (2012) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dll.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2011) faktor- faktor lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

1) Warna

Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efesiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.

2) Kebersihan Lingkunga Kerja

Secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan kenyamanan bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya .

3) Penerangan

Dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas pegawai membutukan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian dalam bekerja

4) Pertukaran Udara yang Cukup

Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para pegawai, karena ventilasi udara yang cukup akan memberikan kesehatan bagi pegawai.

5) Jaminan Terhadap Keamanan

Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan dan keamanan akan keselamatan sehingga akan mendorong pegawai bekerja.

6) Kebisingan

Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya

konsentrasi maka pekerjaan yang dilakukan akan menimbulkan kesalahan atau kerusakan pada saat bekerja.

c. Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut Siagian (2014) terdiri dari:

1) Bangunan Tempat Kerja

Bangunan tempat kerja di samping menarik untuk dipandang juga bangunan dengan pertimbangan keselamatan kerja, agar pegawai merasa nyaman dan aman melakukan pekerjaannya.

2) Peralatan Kerja yang Memadai

Peralatan kerja yang memadai sangat dibutuhkan pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diembanya di dalam kantor.

3) Fasilitas

Fasilitas kantor sangat dibutuhkan oleh pegawai sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di kantor. Selain itu ada hal yang perlu diperhatikan oleh kantor yakni tentang cara memanusiakan pegawainya, seperti tersedianya fasilitas untuk pegawai beristirahat setelah lelah bekerja dan juga tersedianya tempat ibadah.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspetasi konsumen.

Menurut Sunyoto (2012), “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan tamu atau melebihi ekspetasi tamu.

b. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Menurut parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunkan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

2) Reliabilitas (*Realibility)*

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati

3) Daya Tanggap (*Responsivenseess)*

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4) Jaminan(*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumenya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

5) Empati (*Emphty)*

Menyatakan bahwa perusahaa memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memilki jam operasi yang nyaman.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Priansa dalam bukunya Manajemen Organisasi Publik (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan Publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayana publik.

Pendapa diatas mengandung makna bahwa kepuasan publik adalah timbul balik publik terhadap apa yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh

organisasi publik atau pemerintahan, baik yang dirasakan buruk atau baik dalam segi pelayanan yang diberikan

Menurut Bean dalam Satibi (2012: 89) mengemukakan penegertian kepuasan sebagai berikut, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapanya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasakan kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa; kinerja sesuai harapan pelanggan akan senang atau gembira”.

Menurut Selnes dalam Rayi Endah, (2008) kepuasan masyarakat mencakup tingkat secara keseluruhan, kesesuaian kepuasan dengan harapan masyarakat selama menjalin hubungan dengan intansi (*experience).*

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasa masyarkat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan, layanan servis yang diperbolehkkan setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkan. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan servis yang dipeolehkan sama atau melabihi harapanya dan sebaliknya, ketidapuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan, layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapanya.

b. Indikator-indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Sedarmayanti (2013:269), sebagai berikut

1) Prosedur Pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan masyarakat dilihat dari sisi kesederhana alur pelayanan

2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan teknis dan administrasif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesaui dengan jenis pelayanannya.

3) Kedisplinan Petugas Pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensai waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

4) Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggunjawab petugas dalam penyelenggaran dan penyelesaian pelayanan.

5) Kemampaun Petugas Pelayanan

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

6) Keamanan Pelayanan

Terjaminya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun saran yang dugunakan sehinggamasyarakat merasa tenang untuk mendaptakan

resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. Penelitian terdahulu

Tabel 2.1 penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	Herman, Abdul Aziz Muthalib dan La Oden Almana	2018	-ingkungan kerja (X1) kualitas pelayanan (X2) kinerja (Y)	Hasil pengujian pengaruh simultan lingkungan kerja dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikasi terhadapt kinerja karyawan Kantor Kelurahan Kadai.
2	Zafirah	2014	kualitas pelayanan (X1) kepuasan pelanggan (Y)	Dengan menggunkan analisi regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa secara simultan pengujian hipotesis menujukan bahwa varaibel independent yang terdiri dari *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiviness* (X3), *assurance*(X4), dan *empathy*(X5)

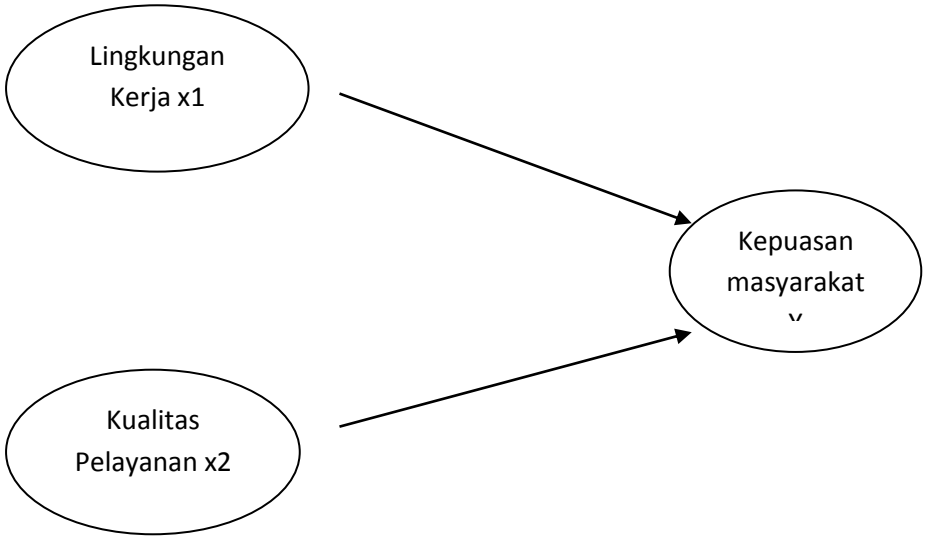
				berpengaruh signifikasi terhapat Variabel dependent kepuasan pelanggan.
3	Daniel prananto	2018	Teknologi Informasi(X1) Displin Kerja (X2) Komunikasi (X3) Kualitas pelayanan (X4) Kepauasan Masyarakat (Y)	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh teknologi sebesar 3.88%, displin kerja berpengaruh sebesar 3,02%, komunikasi berpengaruh sebesar 1,08%, dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 17.4% terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
4	Devi Dwi Kurniawan	2019	Kualitas Pelayanan(X1) Lingkungan Kerja (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Hasil penelitian ini menujukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap

				kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Jatisari Kecematan Subah Kabupaten Batang.
5	Widya Arum Vrllayati	2018	Kualitas Pelayanan (X1) Displin Kerja (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Hasil uji menujukkan F lebih besar dari pada F atau 54,547>3,090 sehingga di dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan displin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.pengaruh kualitas pelayanan dan displin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan.

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi fokus pada imi maka variabel yang digunakan terdiri dari Variabel Independen dan Variabel Dependem. Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan merupakan Variabel Independemyang selanjutnya akan diberika simbol X1, dan X2, sedangkan Variabel Dependemnya adalah Kepuasan Masayarakat yang ditandai sebagai simbol Y.

Gamabar 2.1 Kerangka Konseptual



D. Hipotesis

Adapun hipotensis dalam penelitian ini yaitu:

1. Diduga Lingkungan kerja berpengaruh signifikasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.
2. Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikasi terhadap Kepuasan Masayarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo Sulawesi Selatan. Pengambilan data dilakukan 2 (dua) bualn mulai dari bulan Februari-Maret 2021.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Menurut Margono (2010), populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktuyang kita temukan.

   Dalam penelitian populasinya adalah kepala Keluarga Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. Yaitu sebanyak 267 Kepala Keluarga.

2. Sampel

   Menurut Danang Sunyonto (2011:18), Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristik diteliti dan dianggap dapat mewakili populasi secara keseluruhan, Penulis menggunakan sampel berdasarkan rumus slovin. Rumus slovin adalah rumus yang digunakan untuk mengitung ukuran sampel minimal suatu penelitian yang mengestimasi proporsi dari populasi yang berhingga.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{267}{1+0,05^2}$$

$$= \frac{267}{1 + 267(0,05)^2}$$

$$= \frac{267}{1 + 0,6675}$$

$$= \frac{267}{1,66675}$$

$n = 160$ responden (pembulatan)

Dari perhitungan di atas, jumlah sampel yang diamabil sebanayak 160 Kepala Keluarga pada Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

C. Defenisi Operasional

Variabel dalam penelitian terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat, variabel tersebut adalah Lingkungan Kerja(X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), variabel terikat kepuasan masyarakat (Y). Variabel Bebas sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja (X1)

   Menurut Danang Sunyoto (2012) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat

mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dll.

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut Siagian (2014) terdiri dari:

a. Bangunan Tempat Kerja
b. Peralatan Kerja yang Memadai
c. Fasilitas

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut Sunyoto (2012), “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsii manajemen, adanya kesesuaian antara harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

Menurut parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)
b. Reliabilitas (*Realibility)*
c. Daya Tanggap (*Responsiveseess)*

d. Jaminan (*Assurance)*

e. Empati (*Emphty)*

3. Kepuasan Masyarakat (y)

Menurut Selnes dalam Rayi Endah, (2008) kepuasan masyarakat mencakup tingkat secara keseluruhan, kesesuaian kepuasan dengan harapan masyarakat selama menjalin hubungan dengan intansi (*experience).*

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasa masyarkat yang timbul sebagai akibat dari pelayana layanan servis yang diperbolehkkan setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkan. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan servis yang dipeolehkan sama atau melabihi harapanya dan sebaliknya, ketidapuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapanya.

Adapun Indikator-indikator Kepuasan Masyarakat

a. Prosedur Pelayanan

b. Persyaratan Pelayanan

c. Kedisplinan Petugas Pelayanan

d. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

e. Kemampuan Petugas Pelayanan

f. Keamanan Pelayanan

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi (Pengamatan)

   Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Obsevasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung untuk mendapatkan data yang akurat di Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

2. Metode Kuesioner

   Kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan cara membuat pernyataan yang kemudian disebarkan kepada responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan atau pernyataan dibuat sesuai dengan operasionaisasi variabel yang telah disusun sebelumnya

   Menurut Sugiono (2010), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data ini dibagi menjadi dua yakni

1. Data Primer

   Data yang langsung berasal dari sumber data atau responden yang dikumpulkan dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti yang diperoleh dari hasil observasi penyebaran koesiuner.

2. Data Sekunder

   Merupakan kumpulan data yang diperoleh dari Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo dan juga hasil penelitian sebelumya yang diperoleh dari dokumen laporan buku, internet dan jurnal yang terkait dengan penelitian.

F. Teknik Analisi Data

1. Analisis Deskriptif

   Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini mendeskripsikan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan data dan fakta yag ada. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang disilidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.

Menurut Sugiyono (2017:147) analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun berpengaruh pada besar tidaknya dan sangat menetukan bermutu tidaknya hal penelitian. Baik buruknya instrument penelitian ditunjukkan oleh tingkat kesalahan (*validity*) dan keandalan (*reability*). Uji coba instrument dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan realibilitas instrument sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan untuk pengumpulan data.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrument penelitian. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Model pengujian menggunakan pendekatan korelasi *item-total* dikoreksi (*correct item total correlation*) untuk menguji validitas internal setiap item pertanyaan kuesioner yang disusun dalam bentuk skala.

Untuk menentukan apakah sebuah *item* digunakan valid atau tidak maka para ahli menetapkan patokan besaran koefisien korelasi *item total* dikoreksi sebesar 0,25 atau 0,30 sebagai batas minimal valid tidaknya sebuah *item.* Artinya sama atau lebih besar dari 0,25 atau 0,30 mengidentifikasi item tersebut memiliki validitas yang memadai, Kunendi dalam wahyuni (2017).

b. Uji Relibilitas

Sedangkan uji realibilitas adalah suatu instrument yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah dianggap baik, Ridwan dan Sunarto (2007). Suatu kuesioner dikatakan *realible* atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *realible* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0,060, Ghozali dalam wahyuni (2017).

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan alat analisis statistik yakni analisis regresii linier berganda untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan

masyarakat (Y). Rumus regresi yang digunakan menurut Sugiyono (2007) adalah $Y=a+b_1 X_1+b_2 X_2$. Dalam hal ini sebagai berikut :

a = konstanta

X_1 = Lingkungan Kerja

X_2 = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masayarakat

b_1 b_2= koefisien regresi parsial untuk X_1, X_2

b. Uji Determinan R Square

Uji ini dapat digunakan untuk mengetahui berapa besar variasi dari variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.Koefisien determinasi ganda (R square) menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R square adalah antara nol dan satu.

c. Uji Statistic Parsial (Uji t)

Uji *t* (*one sample test*) dimana tujuannya adalah untuk mengetahui variabel yang di hipotesiskan Ridwan dan Sunarto (2007). Pengujian secara parsial ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara tingkat signifikan *t* dari hasil pengujian dengan nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini. Cara pengujian parsial terhadap

variabel indipenden dan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Jika nilai signifikan *t* dari hasilmasing-masing variable yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai signifikanyang dipergunakan yaitu sebesar 5% (0,05), maka secara parsial variabel indipenden berpengaruh terhadap variabel dependen.
2) Jika nilai signifikan *t* dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari nilai signifikan yang dipergunakan yaitu sebesar 5% (0,05) maka secara persial varibel indipenden tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Sejarah lahirnya Desa Sappa adalah hasil pemekaran dari Desa Wele, tapi Sappa sudah ada sejak jaman dulu, dalam Bahasa Bugis artinya sama atau persegi panjang sama lebar, itu berarti suatu daerah yang subur yang dikelilingi sawah dan kebun ditengah-tengahnya melintang sungai bila sepanjang 15 Km dan dihilir terdapat Danau Cacae dan lapongpakka, setelah pemekaran dan definitif sappa di bagi dalam Tiga dusun yaitu Bola Mallimpong, Lonra dan Tippulu dengan Luas wilayah 18,43 Km.

Pemerintah pertama di Desa Sappa (dulu Desa Welel) dipimpin oleh H.Baharuddin yang masa jabatnya berakhir pada tahun 1967. Tahun 1967-1975 dimpin oleh M.Yusuf, sedangkan tahun 1975-1983 yang menjadi Kepala Desa Andi Cinta. Setelah Difenitif tahun 1983 kepala Desa Pertama adalah Usman Uru dan menjabat sampai tahun 1991 Preiode Kedua Tahun 1991-1999 Sake Takko, Sappa dibagi menjadi 3 wilaya yaitu Wanua Lonra, Wanua Bola Mallimpong dan Wanua Tippulu. Periode selanjutnya tahun 2000-2008 dimpin oleh Mahyuddin Kuruda, sedangkan tahun 2008-20014 dimpin oleh Palaloi Uru, SE.

Pemilihan Kepala Desa Sappa tahun 2015, diikuti 4 kandidat di antaranya, Andi Baso Tancung, SH, M. Sabhan, Palaloi Uru, SE, dan Mustakim, S.Pd.,M.Si dan sebagai kandidat terpilih yakni Mustakim,S.Pd.,M.Si sebagai Kepala Desa Sappa Periode 2015-2021. Desa Sappa dibagi menjadi 3 dusun yaitu Dusun Lonra, Dusun Bola Mallimpong, dan Dusun Tippulu. Pengangkatan Kepala Dusun I pada tahun 1983, ditunjuk langsung oleh Kepala Dusun saat itu Usman Uru. Periode selanjutnya tahun 2015 sampai sekarang Amiluddin untuk Dusun Bola Mallimpong, H. Muh. Arif Junaidy sebagai Kepala Dusun Lonra, dan Syarifuddin sebagai Kepala Dusun Tippulu.

1. Kondisi Geografis

   Desa Sappa merupakan salah satu dari 9 Desa Diwiliyah Kecamatan Belawa. Desa ini terletak 7 Km ke arah Utara dari ibukota Kecematan Belawa. Desa Sappa memilki batas-batas Wilayah Desa:

   Sebelah barat : Desa Ongkoe

   Sebelah Selatan : Kelurahan Malakke

   Sebelah Timur : Desa Wele

   Sebelah Utara : Desa Kampale Kab.Sidrap

   Iklim Desa Sappa sebagaiman desa-desa lain diwilayah indonesia mempunyai iklim Kemarau, Penghujan dan pancaroba. Hal ini mempunyai pengaruh langsung terhadap

pola tanam dan keadaan masyarakat di Desa Sappa Kecamatan Belawa.

2. Kondisi Demografis

a. Pendidikan

Potensi sumber daya manusia Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo masih sangat sangat minim, dengan tingkat pendidikan. Berdasarkan Hasil Rekapan Data Dasar Penduduk. Jumlah penduduk Desa Sappa menurut jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1

Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Sappa Kecamatan Belawa

No	Jenis Pendidikan	Jumlah
1	Yang Akan Masuk Usia TK	200
2	SD/Sederajat	1.721
3	SLTP	815
4	SLTA	333
5	Diplomat Satu, Dua, Tiga (D1,D2,D3)	633
6	Starat Satu (S1)	64
7	Starat dua (S2)	8
8	Tidak/Belum Sekolah	744
	Jumlah	**3.948 Orang**

Sumber : Profil Desa Sappa 2014

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa 200 orang penduduk Desa Sappa baru akan memasuki usia TK. Setelah itu sebanyak 1.721 orang hanya sampai tingkat SD, 815 orang hanya samapi ke tingkat SLTP, dan penduduk Desa Sappa yang hanya sampai ke tingkat SLTA sebanyak 333 orang. Penduduk yang tidak/belum sekolah sebanyak 744 orang. Jumlah Diploma satu, dua, tiga (D1, D2, D3) sebanyak 63 oarang, Srata Satu (S1) sebanyak 64 orang, dan Stara Dua (S2) 8 orang menungkapkan bahwa hanya sedikit masyarakat yang sadar akan pentingnya melanjutkan pendidikan ketingkat Universitas.

b. Agama

Banyaknya penduduk berdasarkan Agama dari hasil data dasar Desa Sappa Kecematan Belawa dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2

Data Dasar Penduduk Berdasarkan Agama Di Desa Sappa Kecamatan Belawa

No	Dusun	Total Penduduk (Jiwa)	Agama (orang)	
			Islam	Non Islam
1	Dusun Lonra	1814	1814	0

2	Dusun Tippulu	1787	1787	0
3	Dusun Bolamallipong	706	706	0
Total		**4307**	**4307**	**0**

Sumber : Data Primer Desa Sappa Kecamatan Belawa2014

Tabel 4.2 menunujukkan jumlah masayarakat yang beragaman Islam dan Non Islam perDusun yang mana Desa Sappa ini memiliki 3 Dusun. Adapun jumlah masyarakat yang beragaman Islam sebesar 4.307 orang sedangkan yang Non Islam 0 orang. Tabel tersebut menunujukkan bahwa jumlah masayarakat di Desa Sappa semuanya Beragama Islam.

c. Saran dan Prasarana

1) Pemerintah

Desa Sappa Kecematan Belawa memilki 1 unit Kantor Desa. Di kantor desa terdapat ruang Kepala Desa., Staf Jabatan Desa, juga terdapat ruangan serba guna yang biasa digunakan masyarakat untuk rapat dan acara lainnya.

2) Ibadah

Di Desa Sappa terdapat 7 mesjid yang diantaranya terletak di Dusun Lonra, Dusun Tippulu dan Dusun Bolamllipong.

3) Pendidikan

Terdapat 7 buah Taman kanak-kanak/PAUD, 8 unit sekolah Dasar, 1 buah SLTP, 1 buah MTs, dan 10 unit TPA.

4) Kesehatan

Di Desa sappa terdapat 1 unit Puskesmas, 1 unit Posyandu, dan 1 unit Poskades yang terletak di sebelah utara Kantor Desa.

d. Kondisi Ekonomi

Kondisi ekonomi Desa Sappa sampai dengan tahun 2015, terjadi peningkatan setiap tahun meskipun pertumbuhnnya lambat akibat dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih rendah dan belum adanya Lembaga Ekonomi di Desa yang memadai, tapi dalam kebijikan kedepanya semoga dapat diupayakan segala hal yang menghambat untuk di carikan solusi.

Pertumbuhan makro ekonomi desa sappa pada pertumbuhan ekonomi tahunan yang cenderung tumbuh positif setiap tahunya selalu diupayakan secara maksimal,

terutama kontribusi dari sektor utama PDRB Desa Sappa, yaitu sektor ekonomi pertanian, perkebunan dari peternakan.

Pertumbuhan Ekonomi Desa Sappa mayoritas ditunjang oleh mikro dan kecil yang mencapai 79,8% dari total unit usaha. Mayoritas pelaku usaha mikro dan kecil adalah petani yang patut diperdayakan untuk mudah mengakses pada sumber-sumber ekonomi berupaa modal, pengetahuan, informasi, keterampilan dan lainnya.

Salah satu permasalahan mendasar kesejahteraan para pelaku usaha adalah aksebilitas pada sumber pemodalan dari lembaga keuangan bank maupun non bank serta membangun suatu sistem yang berkelanjutan agar masyarakat mampun mengakses denagan sendirinya ke lembaga keuangan.

e. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Desa Sappa Kecematan Belawa Kebupaten Wajo Yaitu :

Visi :

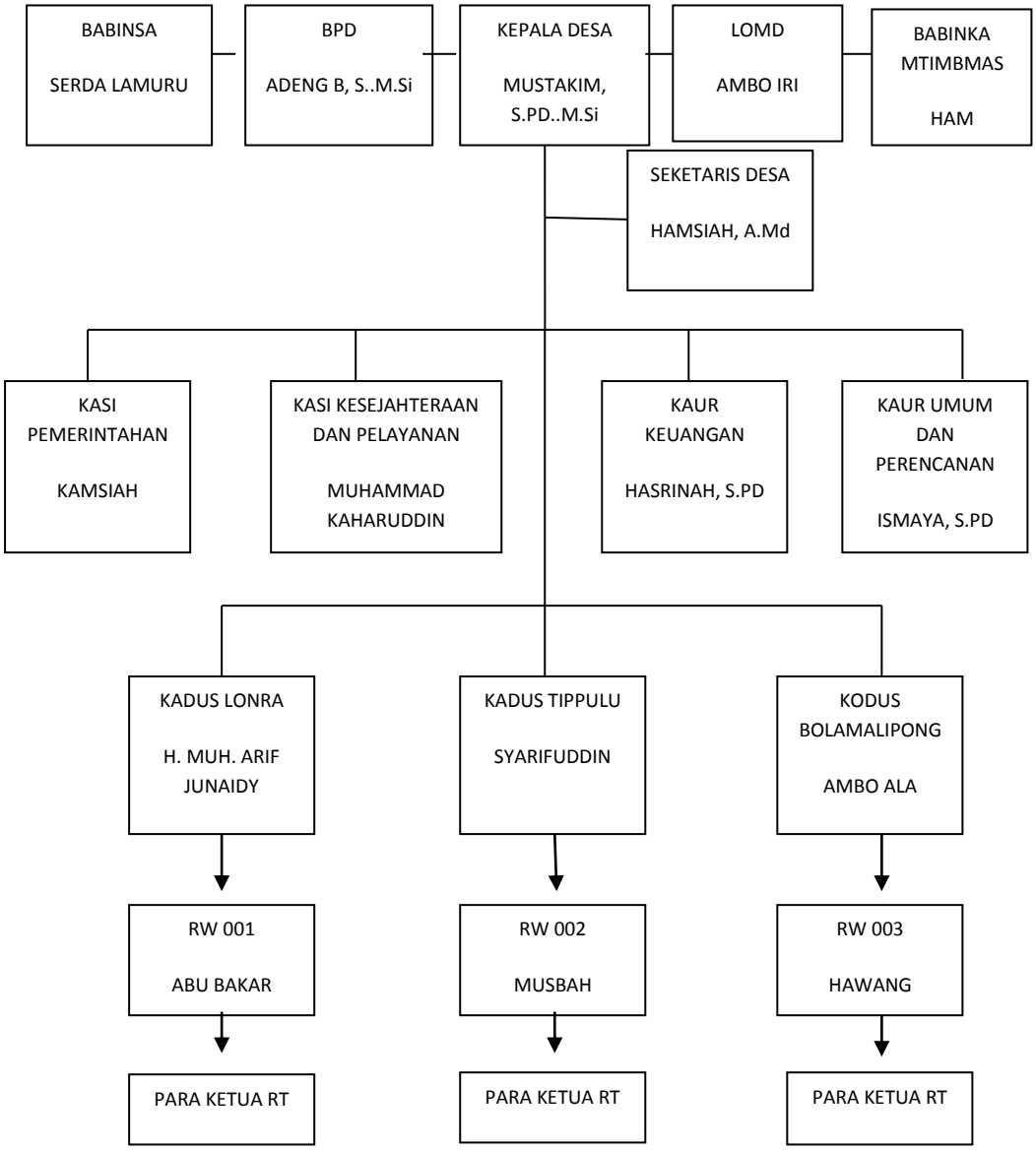
> “Terbangunnya Tata Kelola Pemerintahan Desa yang Baik, Mewujudkan Kehidupan Masyarakat Desa yang Adil, Berkarakter, Aman dan Sejahterah serta Bermartabat.”

Misi :

1. Meningkatkan sarana dan prasarana umum guna mendukung kelancaran perekonomian masyarakat.
2. Meningkatkan tranaparansi dan akuntabilitas sumber keuangan dan pengeluaran desa.
3. Reformasi sistem aparatur Pemerintah Desa Guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Mengendepankan musyawarah mufakat antar anggota masyarakat.
5. Peningkatan aktivitas kehidupan beragam dengan mengoptimalkan jemiah ataupun Ta'lim dalam masyarakat.
6. Peningkatan kualitas Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).

B. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



1. Deskripsi Tugas dan Wewenang Aparatur Desa

a. Kepala Desa

Kepala Desa sebagai Pemegang Kekuasan pengelolaan Keuangan Desa dan mewakili Pemerintaha Desa dalam kepemilikan kekayaan Desa yang dipisahkan. Kepala Desa memiliki kewenangan untuk :

1) Menetapkan kebijikan tentang pelaksanaan APBdesa;
2) Menetapkan kebijakan tentang pengelolahan barang milki Desa;
3) Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran tasan beban APBDesa;
4) Menetapkan PPKD;
5) Menyetujui DPA, DPPA, dan DPAL;
6) Menyetujui RAK Desa;
7) Menyetujui SPP;

b. Sekertaris Desa

Sekertaris desa selaku kordinator pelaksanaan pengelolaan keuangan desa memiliki tugas:

1) Mengoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan APBD desa;
2) Mengoordinasikan penyusunan rancangan APBD desa dan rancangan perubahan APBD desa;

3) Mengoordinasikan penyusunan rancangan peraturan desa tentang APBD desa, dan pertanggu jawaban pelaksanaan APBD desa;
4) Mengoordinasikan penyusunan rancangan peraturan kepala desa tentang penjabaran APBD desa dan perubahan penjabaran APBD desa;
5) Mengordinasikan perangkat desa lain yang menjalankan tugas PPKD;
6) Mengoordinasikan penyusunan laporan keuangan desa dalam rangka pertanggung jawaban pelaksanaan APBD desa;
7) Melakukan verifikasi terhadap DPA, DPPA, dan DPAL;
8) Melakukan verifikasi terhadap RAK desa;
9) Melakukan verufukasi terhadap bukti penerimaan dan pengeluaran APBD desa;

c. Kaur dan Kasi

Sebagai pelaksanaan kegiatan anggaran mempunyai tugas:

1) Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya;
2) Melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya;
3) Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya;

4) Menyusun DPA, DPPA, dan DPAL sesuai bidang tuganya;
5) Menandatangani perjanjian kerja sama dengan penyedia atas pengadaan barang atau jasa untuk kegiatan yang berada dalam bidang tugasnya;
6) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sesuai bidang tugasnya untuk pertanggung jawaban pelaksanaan APBD desa

d. Kaur Keuangan

Kaur keuangan sebagai pelaksanaan fungsi kebendaharaan yang mempunyai tugas:

1) Menyusun RAK desa;
2) Melakukan penata usahaan yang meliput, menerima, menyimpan, menyetorkan/membayar, menata usaha dan mempertanggung jawabkan penerimaan pendapat desa dan pengeluaran dalam rangka pelaksanaan APBD desa;

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskripif

Penelitian ini menggunakan data primer.Data primer diambil melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang berjumlah 160 orang berdasarkan rumus slovin.

Periode penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 29 Februari 2021 sampai dengan 30 Maret 2021 dengan total kuesioner yang disebar sebanyak 160 kuesioner.

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Profil Berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	82	51.2
2	Perempuan	78	48.8
Jumlah		160	100

Sumber :Data Primer diolah tahun 2021

Berdasarkan table 5.1, dapat diketahui bahwa responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 82

orang atau 51.2% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 atau 48.8%

b. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Tabel 5.2 Profil Berdasarakan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-25 tahun	17	10.6
2	26- 30 tahun	34	21.3
3	31-35 tahun	41	25.6
4	36-40 tahun	26	16.3
5	45-50 tahun	25	15.6
6	<50	17	10.6
Jumlah		160	100

Sumber :Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.2, dapat diketahui bahwa responden dengan umur 20-25 tahun dan umur <50 merupakan responden paling sedikit yaitu 17 orang atau 10.6%, responden berumur 45-50 tahun sebanyak 25 orang atau 15.6%, responden berumur 36-40 tahun sebanyak 26 orang atau 16.3% dan responden berumur 31-35 tahunsebanyak 41 orang atau 25.6%, responden 26-30 tahun sebanyak 34 atau21.3%.

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 5.3 Profil Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D III	2	1.3
2	S1	6	3.8
3	Lain-lain	152	95.0
Jumlah		160	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.3, dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir lain-lain merupakan responden terbanyak yaitu 152 orang atau 95%, Responden dengan pendidikan terakhir Diploma yaitu 2 orang atau 1.3% sedangkan responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 sebanyak 6 orang atau 3.8%.

d. Karakteristik Responden Menurut Lama Bekerja

Tabel 5.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 2 tahun	15	9.4
2	2-5 tahun	21	13.1
3	5 -10 tahun	74	46.3
4	10-15 tahun	49	30.6
Jumlah		160	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.4, dapat diketahui bahwa responden dengan lama bekerja 5-10 tahun merupakan responden

paling tinggi yaitu 74 orang atau 46.3%, responden dengan lama bekerja 10-15 tahun yaitu 49 orang atau 30.6%, responden dengan lama bekerja 2-5 tahun yaitu 21 orang atau 13.1%, dan responden dengan lama bekerja <2 tahun yaitu 15 orang atau 9.4%.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dalam proses penelitian harus dapat memenuhi unsure validitas yang telah ditetapkan, karena valid atau tidaknya suatu pernyataan sengat mempengaruhi proses penelitian. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas pernyataan kuesioner adalah kolerasi *product moment.* Dasar kesimpulan yaitu dengan membandingkan nilai signifikan dengan level *if significant* (5%) adalah sebagai berikut:

1) Jika signifikan < 0,05 maka *item* pernyataan valid.
2) Jika signifikan > 0,05 maka *item* pernyataan drop.

Maka pengujian validitas pernyataan kuesioner pada masing-masing variabel dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Signifikan	Keterangan
Lingkungan kerja(X1)	X1.1	0,559	0,000	*Valid*
	X1.2	0,617	0,000	*Valid*
	X1.3	0,616	0.000	*Valid*
	X1.4	0,760	0,000	*Valid*
	X1.5	0,756	0,000	*Valid*
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,732	0,000	*Valid*
	X2.2	0,665	0,000	*Valid*
	X2.3	0,570	0,000	*Valid*
	X2.4	0,427	0,000	*Valid*
	X2.5	0,409	0,000	*Valid*
Kepuasan masyarakat (Y)	Y.1	0,628	0,000	*Valid*
	Y.2	0,653	0,000	*Valid*
	Y.3	0,704	0,000	*Valid*
	Y.4	0,719	0,000	*Valid*
	Y.5	0,723	0,000	*Valid*

Sumber : Data Primer diolah tahun 2021

Berdasarkan table 5.5, dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel lingkungan kerja memiliki nilai signifikan <0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Lingkungan Kerja.

Selain itu, diketahui pula bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel lingkungan kerja memiliki nilai signifikan < 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Kualitas Pelayanan.

Serupa dengan variable lingkungan kerja dan kualitas pelayanan diatas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai signifikan < 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel kepuasan masyarakat.

b. Uji Realibitas

Uji realibilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu skor dari suatu instrumen pengukur. Realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan reliabel apabila Cronbach’s Alpha >0,060.

Tabel 5.6 Hasil Uji Reliability Variabel

Variabel	**Jumlah Item Pernyataan**	***Cronbach's alpha***	**Kesimpulan**
Lingkungan Kerja	5	0,749	*Reliable*
Kualitas Pelayanan	5	0,716	*Reliable*
Kepuasan Masyarakat	5	0,770	*Reliable*

Sumber : Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.6 dapat disimpulkan bahwa reliabilitas konstruk jawaban atas pernyataan dan konsistensi jawaban dari butir-butir pernyataan pada masing-masing variabel penelitian sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang berkisar antara 0,716 sampai dengan 0,770 yang berarti nilai tersebut >0,060.

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Liner Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda (*multiple linear regression*). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (*independent*) yaitu lingkungan kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2), terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan masyarakat (Y). Besarnya pengaruh *independent variable* dengan *dependent variable* dapat dihitung melalui suatu persamaan regresi berganda.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil regresi pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5.7 Hasil Coefficient Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
Model		**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**T**	**Sig.**
		B	**Std. Error**	**Beta**		
1	(Constant)	4,530	1,461		3,101	0
	Lingkungan Kerja	0,402	0,055	0,493	7,347	0
	Kualitas Pelayanan	0,389	0,085	0,308	4,590	0
a. Dependent Variable: kepuasan Masyarakat						

Sumber: Output spss, diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.7, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

Y : 4,530+ 0,402X1 + 0,389X2 + e

Keterangan :

X1 = Lingkungan Kerja

X2 = Kualitas Pelayanan

Y =Kepuasan Masyarakat

Dari persamaan tersebut, dapat diliat bahwa keseluruhan variabel bebas bernilai positif artinya, keseluruhan variabel bebas tersebut berpengaruh positif. Nilai a (konstanta) yaitu

4,530 artinya angka tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel lingkungan kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) , maka nilai kepuasan masyarakat adalah 4,530

Koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,402 menunjukkan bahwa lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat disimpulkan jika lingkungan kerja mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,402.

Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,389 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat disimpulkan jika lingkungan kerja mengalami peningkatan sebesar 1% maka kinerja pegawai juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,389

b. Uji Determinan (R Square)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui berapa besar variasi dari variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Koefisian determinasi ganda (R Squade) menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel independen secara serentak tehadap variabel dependen. Nilai R square adalah antara nol dan satu.

Tabel 5.8 Uji Determinan R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,709a	0,503	0,497	1,92081
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan,Lingkungan Kerja				

Sumber: Output spss, diolah tahun 2021

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisian korelasi berganda (R) adalah sebesar 0,709, artinya angka tersebut menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen adalah erat dan positif karena mendekati angka 1 (satu).

Berdasarkan hasil tabel 5.8, dapat diketahui bahwa besarnya nilai adjusted R Square sebesar 0,497 yang berarti bahwa kemampuan variabel independen yaitu lingkungan kerja dan kualitas pelayanan untuk menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat pada desa sappa kecematan belawa kebupaten wajo adalah sebesar 49,7%. Sedangkan sisanya 50,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

c. Uji Signifikan Parsial

Uji t (t-test) ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (individu) variabel independen (Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan masyarakat). Dasar keputusan uji t adalah sebagai berikut :

Tabel 5.9 Uji Parsial (uji-t)

Model	**B**	**T**	**Sig.**	**Keputusan**
(constant)	4,530	3.101	0	
Lingkungan Kerja (X1)	0,402	7,347	0	H1 diterima
Kualitas Pelayanan (X2)	0,389	4,590	0	H2 diterima

Sumber : Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial pada tabel 5.9, dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Uji Hipotesis 1

Rumusan Hipotesis:

H1 : Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai t hitung adalah nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal itu berarti H1 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo dapat diterima.

Uji Hipotesis 2

Rumusan Hipotesis :

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadapkepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai t hitung adalah nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal itu berarti H2 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo dapat diterima.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo yang diperoleh melalui hasil uji regresi yang dilakukan. Uji regresi dilakukan untuk menjawab perumusuhan masalah yang diajukan, sekali menjawab dua hipotesis yang diajukan rumusan masalah.

Adapun hipotesis yang diangkat adalah diduka lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada

Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo dan diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kebupaten

1. Pengaruh Lingkungan Kerja (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

   Hasil perhitungan menggunakan program *IBM SPSS 26 for windows* menujukkan nilai t terhitung sebesar 7,347 dengan signifikan 0,000 < 0,05. Hal ini berarti hipotesis satu (H1) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo diterima.

   Lingkungan kerja yang akan bagus akan mendorong pengawai untuk melakukan pekerjaanya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. Masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhan yang diingatkan dapat tercapai, kepuasan tersebut dapat dicapai adanya lingkungan kerja yang bagus dari pengawai.

   Kenyamanan lingkungan kerja perlu diperhatikan dengan baik karena dengan terbentuknya lingkungan kerja yang nyaman di Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo terutama di ruang pelayanan dan sekitarnya, maka akan membuat pengunjung betah menunggu apabila

watu pelayanan berlangsung lama. Selain faktor perpaduan warna, penerangan dan ketenangan lingkungan Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, ruang pelayanan yang panas tanpa adanya pendingin ruangan seperti kipas atau as dapat membuat pengunjung kurang nyaman berada di ruangan tersebut, padahal pengunjung perlu berada di ruangan tersebut unutuk menunggu dilayani.

Lingkungan kerja yang berada pada Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo harus juga dapat menjaga kebersihan pada kantor dengan baik, oleh karena itu pengawai harus dapat menjaga kebersihan tersebut agar masayarakat dapat merasa nyaman berada di ruang tersebut. Kondisi lingkungan kerja yang dikatakan baik apabila pengawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Serta meliputi tempat kerja yang bersih, fasilitas, pencahayaan dan termasuk juga hubungan antar pegawai dan masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Devi Dwi kurniawan (2019). Dimana hasil menujukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara lingkungan kerja dengan kepuasan masyarakat. Hal ini menujukkan bahwa masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhan yang diingkatkan dapat tercapai, kepuasan dapat

tercapai dengan adanya lingkungan kerja bagus dari pengawai.

Berdasarkan uraian diatas maka, lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil perhitungan menggunakan program *IBM SPSS 26 for windows* menujukkan nilai t terhitung sebesar 4,590dengan signifikan 0,000 < 0,05. Hal ini berarti hipotesis dua (H2) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo diterima Berdasarkan hasil analisis variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan di Desa Sappa Kecamatan Belawa Kebupaten Wajo terhadap masyarakat harus berkualitas. Setiap pengawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang mempengaruhi prilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehinggan diperlukan kemampuan dari pengawai agar melayani masyarakat sesuai dengan tingkat pengertian,

ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetil, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala dalam bentuk-bentuk prosedur kerja yang berlaku dalam suatu Kantor Desa, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan palayanan kepada masyarakat yang berkualitas pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kebupaten Wajo dapat ditempuh melalui fasilitas ruang tunggu dan lahan parkir yang luas sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan pengetahuan pengawai Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi.

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan yang baik menjadi nilai penting bagi Kantor Desa sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, karena dengan memenuhi kepuasan masyarakat. Karena bentuk pelayanan yang dikelola dengan baik akan memenuhi standar kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo akan langsung terasa bagus apabila dibuktikann secara langsung dengan diperhatikanya, karena hal ini berhubungn dengan penilaian masyarakat. Masayarakat yang datang pada Kantor Desa sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo akan langsung melihat fasilitas yang ada, kenyaman masyarakat akan terasa, untuk mengatasi itu kekurangan yang ada di Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo diperlukan penamabahan kursi, penataan ruang tunggu yang baik, dan penyedian tempat sampah.

Tingkat displin pegawai sudah baik hal ini dikarenakan adanya tindakan tegas dari kepala desa yang berwewenang, dalam ini apabila pengawai datang dengan tepat waktu, berpakaian serba baik dan tepat waktu dalam pekerjanya, mareka juga mempergunakan perlengkapan dengan hati-hati, menghasilkan cara kerja yang baik, dan selesai pada waktunya. Tingkat displin pengawai pada Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo hendaknya dipertahangan kedepanya, karena displin merupakan tindakan yang mampu mengatur dan mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan cara kerja.

Pengawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Persyaratan pelayanan umu sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan pecapaian pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal ini proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan.

Proses pelayanan diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui oleh masyarakat baik dimint maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur, Oleh karena itu pengawai yang bertugas harus memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapakan imbalan dari masyarakat.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal dan baik, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kulaitas pelayanan tergantung

dengan kammpuan pengawai dalam menyediakan pelayanan dalam memenuhi kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widya Arum Vellayati (2018). Dimana hasil menujukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini menujukkan bahwa masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dikatakan memuasakn jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualiatas pelayanan yang diharapkan, setiap pengawai akan memberikan bentuk pelayanan dan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi prilaku orang yang mendapat pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas maka, kualiatas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja yang bagus akan mendorong pengawai untuk melakukan pekerjaanya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. Masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhan yang diingatkan dapat tercapai, kepuasan tersebut dapat dicapai adanya lingkungan kerja yang bagus dari pengawai, dan lingkungan kerja yang diciptakan.
2. Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan yang baik menjadi nilai penting bagi Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, karena dengan memenuhi kepuasan masyarakat. Karena bentuk pelayanan yang dikelola dengan baik akan memenuhi standar kepuasan masyarakat.

B. Saran

1. Lingkungan kerja yang ada di Kantor Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo sudah berjalan dengan efektif. Untuk itu diharapkan untuk tetap menjaga dan memperhatikan aspek lingkungan kerja agar masyarakat dapat merasa puas terhadap

lingkungan kerja yang diKantor Desa Sappa. Oleh karena itu di harapkan agar pengawai tetap menjaga kebersihan.

2. Untuk dapat mempertahankan Kualiatas pelayanan, pengawai harus terus memantau tingkat kualiatas pelayanan terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik , dan fasilitas yang baik agar masyarakat merasa puasa terhadap pelayanan yang diterima di kantor Deasa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.
3. Untuk dapat mempertahankan lingkungan kerja dan kualitas pelayanan, kepala desa dan pengawai dapat memetuhi aturan yang telah dibuat, waluapun nanti pergantian kepala desa atau pengawai baru.

DAFTAR PUSTAKA

Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Manusia*.Jakarta:PT Buku Seru.

Danang, Sunyoto.2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, cetakan Pertama. CAPS.Yogyakarta.

Daniel prananto.2018. *Pengaruh Teknologi Informasi, Displin Kerja, Komunikasi dan Kualitas pelayanan terhadap Kepausan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo*. Skripsi.Universitas Negeri Semarang.

Devi, Dwi Kurniawan. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Jatisari Kecematan Subah Kabupaten Batang*.

Endah, Rayi. 2008. "*Analisi Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhapa Kepuasan Pelanggan*".Skripsi,Universitas Diponegoro.

Edy, Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Herman, Abdul Aziz Muthalib dan La Oden Almana. 2018. *Pengaruh lingkungan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja.*Skripsi.Universitas Halu Oleo,Kendari,Indonesia.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Margono.2010.*Metodologi Penelitian Pendidikan*.Jakarta:Rineka Cipta.

Priansa, Donni Juni. 2018. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung Alfabet.

Sedarmayati.(2011). *Manajamen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pengawai Negeri Sipil (cetakan Kelima).* Bandung :PT Refika Aditma.

Sedarmayati, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung:Refika:Aditama.

Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Persepektif, Teoritik, dan Empirik.* Bandung:Unpas Press.

Sondang P.Siagian. 2014.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Widodo. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Teori, Perencanan Strategi, Isu-Isu Utama dan Globalisasi. Edisi 5, Manggu Media, Bandung

Widya, Arum Vellayati. 2018. *Pengaruh kualitas Pelayanan Dan Dsiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masayarakat Di Kantor Balai Desa Rowongan Kecematan Ulujami Kabupaten Pemalang.*

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayana Publik

Zafira.2014. *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu*,Skripsi.Undegraduate Thesis,Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.