PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA SAPPA KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO

THE INFLUENCE OF THE WORK ENVIRONMENT AND SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION IN SAPPA VILLAGE, BELAWA DISTRICT, WAJO REGENCY

HAJJERAH
Hajradinda@gmail.com
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91112

ABSTRACT

HAJERAH 2021. "The Influence of Work Environment and Service Quality on Community Satisfaction in Sappa Village, Belawa District, Wajo Regency". Supervisor I, Mrs. Arfianty and supervisor II, Mrs. Jumriani. Thesis of Human Resource Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepre. The quality of service is influenced by several factors, including the work environment and community satisfaction in carrying out services that must be competent in carrying out their duties, meaning that officers know and master the knowledge and skills needed so that officers can carry out their duties properly. This study aims to determine the effect of work environment and service quality on community satisfaction in Sappa Village, Belawa District, Wajo Regency. The data collection techniques used are questionnaires, observations, and literature studies. The sample of this study amounted to 160 respondents. Technical data analysis in this study used techniques with the help of a computerized system (SPSS version 26 computer program). Simultaneously the Work Environment (XI), Service Quality (X2) has a positive and significant effect on Community Satisfaction (Y).

Keywords: ***Work Environment, service quality, community satisfaction.***

PENDAHULUAN

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**”.**

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 dan Pengukuran Variabel

1. 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.

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

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

2. Kualitas Pelayanan

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

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

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)

   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

E. Jenis dan Sumber Data

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 kuesioner

2. Data Sekunder

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

3. Sumber Data

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. Analisis Deskriptif

1. Analisis Deskriptif
2. Uji Kualitas Data
   a. Uji Validitas
   b. Uji Reliabilitas
3. Uji Hipotesis
   a. Analisis Regresi Linier Berganda
   b. Uji Determinan R *Square*
   c. Uji StatistikParsial (Uji t)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

   a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

      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 Menurut Umur

      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

      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

      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

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 Realibilitas

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 Parsial

a. Regresi linier berganda

Tabel 5.7 Hasil Coefficient Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	**Std. Error**	**Beta**	**T**	**Sig.**
1	(Constant)	4,530	1,461		3,101	,002
	Lingkungan kerja	0,402	0,055	0,493	7,347	,000
	Kualitas Pelayanan	0,389	0,085	0,308	4,590	,000

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 + 0,402 X1 + 0,389 X2 + 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

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

S

umber: 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 Parsial (Uji-t)

Tabel 5.9 Uji Parsial (uji-t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,530	1,461		3,101	,002
	Lingkungan Kerja	,402	,055	,493	7,347	,000
	Kualitas Pelayanan	,389	,085	,308	4,590	,000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber : Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial pada tabel diatas, 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.

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

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.

PENUTUP

A. Kesimpulan

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.

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.