

## **SKRIPSI**

### **DAMPAK LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI KANTOR DES A SUDIRMAN KABUPATEN MAROS**



**OLEH:**  
**A. RIKHA ELISYAPUTRI**  
**2161201017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS  
MAROS  
2025**

## **SKRIPSI**

# **DAMPAK LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA SUDIRMAN KABUPATEN MAROS**

Diajukan Kepada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



OLEH:  
**A.RIKHA ELISYAPUTRI**  
**2161201017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS  
MAROS  
2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros

Nama Mahasiswa : A. Rikha Elisya Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 2161201017

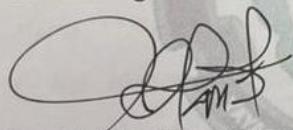
Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujangkan

Maros, 23 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Muh. Alam Nasryah Hanafi, S.E., M.M.  
NIDN. 0901118801

Pembimbing II



Abdurrahman Hadi, S.E., M.  
NIDN. 0929079003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros



Dr. H. Mustafa, S.E., M.Ak  
NIDN. 0931127316

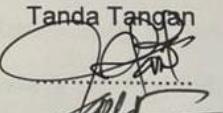
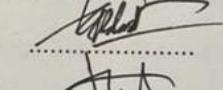
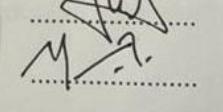
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**DAMPAK LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA SUDIRMAN**  
**KABUPATEN MAROS**

disusun oleh:

A. RIKHA ELISYA PUTRI  
2161201017

Telah diujikan dan diseminarkan  
pada tanggal 12 Agustus 2025

**TIM PENGUJI**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dr. Muhamad Nurjaya, S.Sos.,M.Si.	Ketua	
Abdurrahman Hadi, S.E.,M.M.	Anggota	
Ahmad Yusdarwin Waworuntu, S.E.,M.M.	Anggota	



Maros, 13 Oktober 2025  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros  
Dekan,  
**Dr. H. Mustafa, S.E.,M.Ak**  
NIDN : 0931127316

### **PERNYATAAN KEASLIAN**

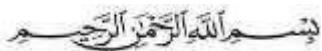
Nama : A. Rikha Elisya Putri  
N I M : 2161201017  
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Program Studi : Strata Satu (S1)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Maros, 11 Oktober 2025

A. Rikha Elisyaputri

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, barokah, serta besarnya karunia yang telah dilimpahkan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat berangkaikan salam dihadiahkan kepada junjungan besar Rasulullah SAW, semoga peneliti serta pembaca selalu berada dalam naungan safa'atnya hingga akhir zaman nanti. Amin yarobbal'alamin.

Skripsi ini dibuat untuk melengkapi tugas dan syarat menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros dan peneliti membuat judul penelitian "**Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros**". Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Syaharuddin dan Ibunda Andi Nurlia selaku kedua orang tua tercinta dan tante saya Satriani yang dengan penuh kasih sayang dan kesabaran telah membesar, bekerja dan mendidik saya hingga dapat menempuh pendidikan yang layak, semoga beliau diberikan umur yang panjang serta kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Ucapan terima kasih peneliti juga sampaikan :

1. Dr. H. Ikram Idrus , M.S selaku ketua Yayasan Perguruan Islam Maros.
2. Prof. Nurul Ilmi Idrus, M.Sc,Ph.D selaku Rektor Universitas Muslim Maros.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Muslim Maros Dr. Mustafa S.E., M.Ak. Serta, Wakil Dekan I Dr. Syamsul Bachtiar ASS, S.E., M.M. Wakil Dekan II Dr. Sarnawiah S.E., M.Si Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

4. Yuni Kartini S.E.,M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Dr. Muh. Alam Nasyrah Hanafi, S.E., M.M. dan Abdurrahman Hadi, S.E., M.M. selaku pembimbing I dan II atas waktu, arahan, motivasi, dan kesabarannya membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros, yang telah berjasa mentransfer ilmu kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.
7. Kepada teman-teman dan sahabat terbaik seperjuangan yang sudah temani perjalanan panjang skripsi ini. Terima kasih sudah jadi tim curhat, tim kopi tengah malam, tim “ayo semangat” sekaligus tim “ayo rebahan dulu sebentar” (yang kadang berujung seharian).Thanks you guys yang telah banyak membantu peneliti dalam berbagai hal selama masa perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
8. Kepada Muhammad Aldi,terima kasih selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis yang tidak mudah selama proses penggerjaan skripsi.Terimakasih atas dukungan,semangat serta telah menjadi tempat berkeluh kesah.
9. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena berhasil melalui proses yang panjang selama perkuliahan sehingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah sabar, kuat dan selalu optimis dalam setiap proses perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi diri sendiri .

Maros, 11 Oktober 2025  
Peneliti

A.Rikha Elisya Putri

## ABSTRAK

**A.Rikha Elisya Putri. 2025.** Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros (*Dibimbing oleh Muh. Alam Nasyrah Hanafi dan Abdurrahman Hadi*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis dampak lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Sudirman, Kabupaten Maros. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif bagi aparatur desa agar mampu memberikan pelayanan publik yang optimal. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi sederhana untuk melihat pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian adalah lingkungan kerja fisik memiliki dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat. Lingkungan kerja non fisik memiliki dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat, dan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama memiliki dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sudirman dapat dicapai melalui perbaikan dan pemeliharaan lingkungan kerja secara berkelanjutan, baik dari aspek fisik maupun psikologis pegawai.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non Fisik, Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

**A.Rikha Elisya Putri. 2025. *The Impact of Work Environment on Service Quality at the Sudirman Village Office, Maros Regency* (Supervised by Muh. Alam Nasryah Hanafi and Abdurrahman Hadi).**

*This study aims to determine and analyze the impact of the work environment on the quality of public services provided to the community at the Sudirman Village Office, Maros Regency. The background of this research is based on the importance of creating a comfortable, safe, and conducive work environment for village officials in order to deliver optimal public services. This research employs a descriptive quantitative approach with data collection techniques consisting of observation and questionnaires distributed to community members as service recipients.*

*The data were analyzed using a simple regression analysis method to examine the effect of the work environment variable on service quality.*

*The results of the study indicate that the physical work environment has a positive impact on the quality of public services. Similarly, the non-physical work environment also has a positive impact on the quality of public services, and both physical and non-physical work environments together exert a positive and significant influence on service quality at the Sudirman Village Office, Maros Regency. The conclusion of this study is that improving the quality of public services at the Sudirman Village Office can be achieved through continuous enhancement and maintenance of the work environment, both in terms of physical conditions and psychological aspects of employees.*

**Keywords:** *Physical Work Environment, Non-Physical Work Environment, Service Quality*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.2 Lingkungan Kerja .....	9
2.3 Pelayanan.....	15
2.4 Pelayanan Publik .....	19
2.5 Hubungan Antar Pelayanan .....	20
2.6 Penelitian Terdahulu .....	21
2.7 Kerangka Pikir .....	22
2.8 Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	29
3.8 Uji Hipotesis.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36

4.2 Hasil Penelitian .....	43
4.3 Pembahasan .....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pemetaan Sektor Korupsi Tahun 2023 .....	5
2. Peneltian Terdahulu .....	21
3. Skala Pengukuran Likert .....	28
4. Definisi Operasional Variabel.....	29
5. Interval Nilai Koefisien Korerasi .....	33
6. Interval Nilai Koefisien Determinasi .....	34
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/Usia .....	44
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
10. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	45
11. Data Responden atas Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	46
12. Data Responden atas Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik .....	47
13. Data Responden atas Variabel Pencegahan Kualitas Pelayanan .....	48
14. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	50
15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	51
16. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
17. Hasil Koefisien Korelasi (R) .....	53
18. Hasil Pengujian Anova ( <i>Analysis of Variance</i> ) .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	23
2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sudirman.....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	68
2. Tabulasi Kuesioner.....	72
3. <i>Output SPSS</i> .....	78
4. R Tabel .....	86
5. T Tabel.....	87
6. F Tabel.....	88

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam organisasi atau perusahaan, terdapat beberapa tugas yang sebenarnya menentukan kepengurusan atau perkembangan perusahaan, salah satunya adalah kedudukan strategis dalam pelaksanaan kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan, yaitu sumber daya manusia (SDM). Mereka Tenaga kerja memegang peranan krusial dalam menentukan kesuksesan suatu pegawai, di mana kualitas (SDM) yang dimiliki akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. SDM menjadi satu-satunya aset yang memiliki rasionalitas, emosi, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dan motivasi yang unik dari individu lainnya. SDM tetap menjadi elemen utama yang dominan dan berperan dalam mencapai sasaran organisasi.

Peran sumber daya manusia dalam struktur organisasi sangat krusial dan manajemen perlu menyadari dan mengakui signifikansinya. Peningkatan produktivitas tenaga kerja hanya dapat dicapai melalui kontribusi manusia. Sebaliknya, sumber daya manusia juga dapat menimbulkan pemborosan dalam berbagai situasi. Oleh karena itu, dimensi manusia harus mendapatkan perhatian khusus sebagai salah satu elemen kunci dalam keseluruhan upaya meningkatkan produktivitas tenaga kerja (Siagian, 2018).

Melihat pentingnya SDM dalam pencapaian tujuan suatu organisasi, maka diperlukan adanya penanganan sendiri terhadap sumber daya yang ada agar mereka dapat bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan. Pemeliharaan pegawai secara maksimal mutlak diperlukan, baik secara moral maupun fisik. Dengan adanya lingkungan kerja yang baik, yang dapat memenuhi

kebutuhan pegawai, maka dengan sendirinya pegawai akan menyadari tanggung organisasi. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik berbentuk fisik atau non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja fisik yang dimaksud adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Dan lingkungan kerja non fisik yang dimaksud adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun dengan bawahan (Wardi, 2024).

Lingkungan Kerja adalah semua peralatan dan infrastruktur yang mengelilingi pegawai yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan peralatan kerja, kebersihan, pencahayaan dan keheningan (Aulliya, 2022).

Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi pegawai melalui peningkatan hubungan yang harmoni dengan atasan, rekan, kerja, dan bawahan, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai di tempat kerja akan membawa dampak positif bagi pegawai sehingga kinerja pegawai dapat meningkat dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Herman (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok yang di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan atau kantor-kantor sesuai dengan visi dan misi sebuah perusahaan atau kantor.

Lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian

lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih baik dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien (Kurniawan, 2024).

Lingkungan kerja yang baik maka berdampak positif terhadap kualitas pelayanan pegawai khususnya pada pegawai di lingkup Desa (Herdi,2019 & Mahmudi,2020) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan sejalan dengan hal tersebut (Sinambela,2018) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Perlu adanya kesadaran setiap proses kinerja aparatur bisa berjalan secara optimal, pemimpin harus memperhatikan bagaimana para bawahan bisa meningkatkan kinerja mereka. Masih ditemukan pelayanan yang belum dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan dalam kinerja Pemerintahan Desa. Pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain di antaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan landasan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik

oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lembaga lain penyedia layanan. Undang-undang ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur bagi seluruh masyarakat. Pelayanan publik harus berlandaskan pada asas kepastian hukum, profesionalitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta akuntabilitas. Melalui pengaturan ini, setiap instansi diwajibkan memiliki standar pelayanan, prosedur yang jelas, serta mekanisme pengaduan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi penyelenggara layanan. Selain itu, undang-undang ini menegaskan pentingnya pengawasan dan evaluasi kinerja agar penyelenggaraan pelayanan publik tetap berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi dasar dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang efektif di Indonesia.

Desa Sudirman merupakan salah satu desa yang berada pada wilayah kerja pemerintah Kabupaten Maros. Desa Sudirman memiliki masyarakat yang cukup kompleks dan masyarakatnya maju secara pendidikan dan sosial 5.837 Jiwa. Hal ini tidak terlepas karena Desa ini berdekatan langsung dengan Asrama Tentara Kostrad Kariango Yonif 431 Maros yang memiliki kontribusi dalam kehidupan sosial masyarakat. Namun Fenomena yang ditemui pada Pemerintah Desa Sudirman adalah perkembangan pembangunan Desa cukup signifikan akan tetapi tidak berjalan lurus dengan sistem pelayanan birokrasinya yang belum optimal, hal ini disebabkan karena peralatan dan perlengkapan kantor sudah cukup tua, sehingga untuk pemanfaatannya kurang maksimal, serta beberapa perangkat

desa saja yang menguasai komputer dengan baik, kemudian dalam penyelesaian pengurusan surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat masih membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan fenomena dan masalah yang ditemukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak dalam menciptakan kualitas pelayanan kepada masyarakat hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Dahir, Masje & Alden (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Mengacu pada permasalahan yang di bahas sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengkaji secara dalam dengan pendekatan penelitian yang berjudul **“Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada dampak lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros?
2. Apakah ada dampak lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros?
3. Apakah ada dampak lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat di kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah pokok di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dampak lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros .
2. Untuk mengetahui dampak lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.
3. Untuk mengetahui dampak lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang akan dilaksanakan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Tulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bersifat ilmiah bagi pengembangan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan dampak lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, tulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi.

- a. Bagi pemerintah Desa, kajian ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pegawainya melalui variabel lingkungan kerja.
- b. Bagi peneliti, untuk mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan yang berkaitan manajemen sumber daya manusia seperti dampak lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi referensi untuk penelitian dengan judul yang relevan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, dan masyarakat (Ilmi & Nukhbattillah, 2023). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang mencakup penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai baik target individu maupun organisasi. Definisi MSDM juga melibatkan konsep kebijakan yang terstruktur, yang tercakup dalam MSDM mencakup posisi, proses rekrutmen, seleksi, kompensasi hingga penilaian kinerja tenaga kerja (Machfudz, 2022).

Tujuan MSDM menurut Sedarmayanti (2018) yaitu (1) Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan karyawan, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti diperlukan; (2) Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia kontribusi, kemampuan dan kecakapan mereka; (3) Mengembangkan System kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi prosedur perekrutan dan seleksi “yang teliti”, sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait kebutuhan bisnis; (4) Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah pihak terkait dalam organisasi bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerja sama dan kepercayaan bersama; (5) Menciptakan iklim, di mana hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen.

## **2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Kadek & John (2019) menyatakan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia dijabarkan sebagai berikut :

1. Fungsi Manajerial
  - a. Perencanaan adalah penentuan program pengelolaan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang akan dibutuhkan dalam mencapai tujuan organisasi.
  - b. Pengorganisasian merupakan membentuk organisasi untuk mengelola rangkaian dari bermacam hubungan kerja, pembagian pekerjaan, Kegiatan personalia serta aspek yang lain.
  - c. Pengarahan merupakan kegiatan yang mengarahkan karyawan agar bekerja dengan baik dan efisien lewat perintah, motivasi serta peraturan yang mengikat untuk mencapai tujuan perusahaan.
  - d. Pengendalian merupakan kegiatan pelaksanaan untuk mengendalikan Semua pegawai agar mematuhi peraturan-peraturan yang ada di dalam Perusahaan dan bekerja sesuai dengan jam operasional kerja.
  - e. Apabila ada penyimpangan atau kesalahan maka perlu adanya perbaikan dan Penyempurnaan perencanaan.
2. Fungsi Operasional
  - a. Pengadaan adalah kegiatan dengan melakukan perekrutan, seleksi, Penempatan, orientasi untuk memperoleh karyawan yang diperlukan oleh perusahaan.
  - b. Pengembangan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan keterampilan, ilmu pengetahuan serta perilaku karyawan dalam bekerja dengan baik melalui pendidikan dan pelatihan.

- c. Kompensasi adalah kegiatan pemberian balas jasa langsung serta tidak langsung berupa uang ataupun barang kepada karyawan yang diberikan oleh perusahaan.
- d. Pengintegrasian adalah kegiatan untuk menyesuaikan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar dapat mengambil keputusan yang tepat
- e. Pemeliharaan adalah kegiatan untuk menjaga atau meningkatkan kondisi mental, loyalitas karyawan dan kemampuan bekerja karyawan agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun.
- f. Memutuskan hubungan kerja adalah pemberhentian hubungan kerja Karyawan dari suatu perusahaan. Memutuskan hubungan kerja ini Biasanya disebabkan oleh keinginan perusahaan, keinginan karyawan, Pensiu, dan kontrak kerja yang sudah berakhir.

## **2.2 Lingkungan Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap pegawai, di mana lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai bisa menurunkan kinerja. Apabila lingkungan kerja baik maka karyawan akan betah bekerja di kantor tersebut.

Lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai. Selanjutnya menurut kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman (Nurhandayani, 2022).

Faktor lingkungan kerja merupakan suatu hal yang harus mendapat perhatian lebih oleh pemimpin perusahaan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang besar bagi para pekerja dalam menjalankan tugas-tugasnya, karena lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja yang akan berinteraksi langsung terhadapnya. Lingkungan kerja pada dasarnya terdiri dari lingkungan fisik seperti fasilitas dan peralatan kerja yang digunakan dan para pekerja itu sendiri serta lingkungan non fisik seperti peraturan-peraturan.

Lingkungan kerja adalah lingkungan yang mempengaruhi pembentukan perilaku seseorang dalam bekerja. Lingkungan kerja tersebut dapat dibagi dua yaitu lingkungan fisik seperti bangunan dan fasilitas yang disediakan serta letak gedung dan prasarana. Sedangkan lingkungan non fisik adalah rasa aman dari bahaya aman dari pemutusan kerja. Loyalitas baik kepada atasan maupun sesama rekan kerja dan adanya rasanya kepuasan kerja di kalangan pegawai atau karyawan (Sitanggang, 2021).

Lingkungan kerja adalah semua peralatan dan infrastruktur yang mengelilingi pegawai yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan peralatan kerja, kebersihan, pencahayaan dan keheningan (Aulliya, 2022).

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja baik berupa fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi pegawai saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka pegawai bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman.

## **2.2.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja**

Secara garis besar, lingkungan kerja terbagi menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut (Aulyah, 2022).

### **1. Lingkungan kerja fisik**

Menurut Simamora (2016) menyatakan bahwa dengan memperhatikan lingkungan kerja fisik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat pegawai untuk bekerja.

Sedangkan Menurut Pratama (2016) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang baik, fasilitas yang memadai, dan tempat kerja yang kondusif, pegawai akan terdorong untuk bekerja dengan baik, namun sebaliknya kondisi lingkungan kerja fisik yang kurang baik berdampak pula kurang baik terhadap kinerja pegawai, pegawai yang merasa kurang nyaman dengan kondisi lingkungan kerja dan ketidak tersediannya fasilitas kerja yang memadai cenderung menurunkan kinerja pegawai.

### **2. Lingkungan kerja non fisik**

Lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan tempat kerja karyawan berupa suasana kerja yang harmonis di mana terjadi hubungan atau komunikasi antara bawahan dengan atasan (hubungan vertikal) serta hubungan antar sesama karyawan (hubungan horizontal). Dengan adanya suasana kerja dan komunikasi yang harmonis, maka pegawai akan merasa nyaman di tempat kerja sehingga nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik, dengan efektif dan efisien.

Lingkungan kerja non fisik (Sedarmayanti, 2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan

hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Sedangkan menurut Enny (2019) Lingkungan kerja non fisik ialah segala situasi yang terjadi sehubungan dengan hubungan kerja, baik hubungan antar sesama rekan kerja ataupun hubungan antar atasan dengan bawahan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

### **2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Faktor-faktor lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, di antaranya sebagai berikut (Aulliya 2022) .

#### **1. Warna**

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

#### **2. Kebersihan lingkungan kerja**

Secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

#### **3. Penerangan**

Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga pada penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan

membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.

#### 4. Pertukaran udara

Pertukaran udara yang cukup dari ventilasi udara yang tersedia akan meningkatkan kesegaran fisik pada karyawan. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai atap tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang lebih baik dari pada gedung yang mempunyai atap rendah. Hal lain yang perlu menjadi perhatian adalah volume ruangan harus sebanding dengan jumlah karyawan yang ada agar pertukaran udara yang berlangsung lebih baik.

#### 5. Jaminan

Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan atas keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk di sini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.

#### 6. Kebisingan

Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian.

#### 7. Tata Ruang

Tata Ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

#### **2.2.4 Indikator Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik**

Susanti (2021) mengatakan bahwa indikator lingkungan kerja sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja fisik

a. Fasilitas

Fasilitas yang baik dan memadai dapat meningkatkan kinerja karyawan, sebaliknya fasilitas yang kurang memadai dapat menghambat kinerja

b. Sirkulasi udara

Sirkulasi Udara dapat berdampak buruk terhadap kesehatan maupun kualitas bekerja terutama pada saat beban kerja fisik tinggi.

c. Hubungan kerja

Hubungan Kerja antara orang-orang yang ada di dalamnya juga berpengaruh terhadap kenyamanan dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa tenang dalam bekerja.

2. Lingkungan kerja non fisik

a. Rasa Aman

Rasa aman dari bahaya, aman dari pemutusan kerja, loyalitas baik kepada atasan maupun sesama rekan kerja dan adanya rasa kepuasan kerja di kalangan pegawai.

b. Perlakuan

Perlakuan yang dikenakan terhadap pegawai yang berpengaruh terhadap pekerjaan.

c. Hubungan

Hubungan yang harmonis menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan menjalankan human *relations* sebaik-baiknya.

## **2.3 Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan**

Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering (Hayani 2019).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan sebagai sesuatu yang urgen.

Pelayanan publik ialah sebuah salah satu bentuk pelayanan yang dapat berupa jasa maupun barang yang memiliki prinsip tanggung jawab dalam pelaksanaan organisasi pemerintah. Jadi pelayanan publik tidak hanya berupa barang semata melainkan juga berupa jasa yang dapat diberikan pada masyarakat. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dari pengertian Pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala

bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pelayan (Budiarto & Santoso, 2021).

Kualitas pelayanan (Kasmir, 2017) di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut (Aria dan Atik, 2018) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak instansi berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh masyarakat.

### **2.3.2 Jenis–Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan tersebut terbagi dalam dua kelompok yaitu :

1. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan penguasaan tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat 2 (dua) jenis yaitu pelayanan administratif dan pelayanan jasa berdasarkan kedua jenis tersebut, pelayanan di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.

### **2.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing faktor tersebut mempunyai peranan berbeda dalam pelaksanaannya tetapi saling berpengaruh satu sama lain guna terwujudnya pelayanan yang optimal bagi penerima pelayanan. Sahri (2022) berpendapat ada enam faktor-faktor yaitu:

1. Faktor kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.
2. Faktor Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.
3. Faktor organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada

umunya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud adalah tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, kemampuan yang dimaksud adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada.
6. Faktor sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tapi saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain, yang secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik itu berupa pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung.

## **2.4 Pelayanan Publik**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan umum di Indonesia sering kali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service* di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan sering kali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Wibowati, 2020).

Pelayanan publik (Mahmudi, 2019) segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan (Sinambela, 2018) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### **2.4.2 Indikator Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus berkualitas dengan begitu kualitas pelayanan publik harus memiliki kriteria dan indikator (Wibowati,2020) indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan dari pengguna layanan.
2. *Responsibility*, yaitu menunjukkan seberapa jauh pemberi pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability*, yaitu menunjukkan seberapa besar proses dari penyelenggara pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang ada di masyarakat.

#### **2.5 Hubungan Antar Variabel**

Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang pada akhirnya dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan. Lingkungan Kerja merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan (Auliyah, 2022).

Berdasarkan fakta dan penelitian, lingkungan kerja merupakan salah satu faktor memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan, karena dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman dan aman memungkinkan karyawan/pekerja untuk lebih produktif. Dengan merasa senang terhadap pekerjaannya, hal ini tentunya akan meningkatkan kualitas pelayannya, sehingga membuat mereka lebih puas dengan pekerjaannya (Ferawati, 2017).

Lingkungan kerja menambah nilai keberhasilan kerja seorang pegawai dan membuatnya lebih menikmati pekerjaannya. Pegawai lebih bahagia karena lingkungan dan suasana kerja yang nyaman dan layak. Hal ini juga didukung oleh faktor material yaitu hubungan kerja yang baik dan mendukung antara karyawan dengan atasannya, pegawai dengan bawahannya.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting dalam melakukan penelitian, karena dapat dijadikan acuan dan perbandingan secara komparatif mengenai objek penelitian sesuai dengan variabel yang diamati yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

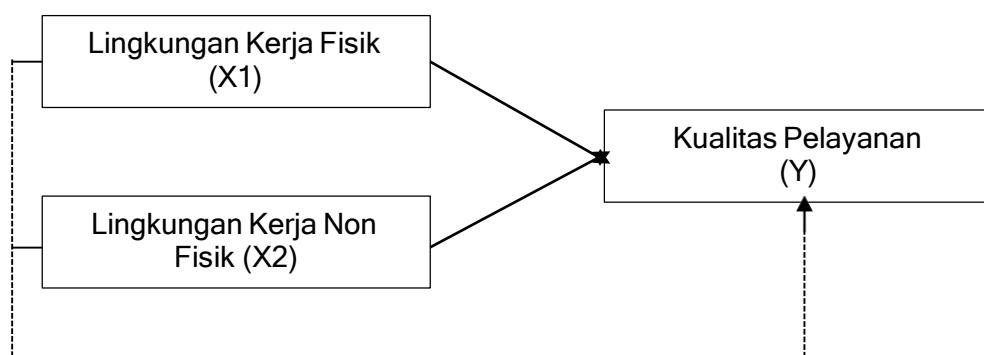
No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Herman (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan (1) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Kelurahan Kadia Kota Kendari
2	Dahar, Vivyanti Pangke, Masje Siliha Laloma, Alden (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe)	Kuantitatif	Hasil analisis korelasi maupun regresi linear sederhana menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan
3	Herdi, Hesky Mart Fitra (2020)	Analisis Lingkungan Kerja dalam	Kualitatif	Analisis lingkungan kerja dalam memberikan

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat Di Kantor Desa Tebing Tinggi Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik dan pelayanan dikategorikan kurang baik		pelayanan pada masyarakat di kantor kepala Desa Tebing Tinggi Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik dan pelayanan dikategorikan kurang baik
4	Wardi, Munawarah (2024)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan	Kualitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas
5	Kurniawan, Ari (2024)	Pengaruh Pelayanan Publik, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik, kualitas Sumber daya manusia, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terlibat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

## 2.7 Kerangka Pikir

Lingkungan kerja dalam hal kualitas pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah. Sama halnya dengan Kantor Desa yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan Kantor Desa merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Desa karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. selain

itu, bagian pelayanan di kantor Desa merupakan bagian di mana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di kantor Desa. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kantor Desa karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan penjabaran landasan teori dan hubungan antar variabel yang telah dikemukakan, dapat digambarkan model kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2.1** Kerangka Pikir

Keterangan:

— Hipotesis secara persial

- - - - - Hipotesis secara simultan

## 2.8 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Lingkungan kerja fisik (X1) berdampak positif terhadap kualitas pelayanan (Y)

H2 : Lingkungan kerja non fisik (X2) berdampak positif terhadap kualitas pelayanan (Y)

H3 : Lingkungan kerja fisik (X1) dan lingkungan kerja non fisik (X2) secara bersama-sama berdampak positif terhadap kualitas pelayanan (Y)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menekankan pada analisis data berupa angka-angka atau data yang dapat diukur secara statistik. Pendekatan ini digunakan untuk menguji hipotesis dan menjelaskan hubungan antarvariabel berdasarkan hasil perhitungan empiris. Penelitian kuantitatif umumnya diterapkan pada penelitian survei, eksperimen, maupun penelitian lainnya yang menggunakan instrumen terukur untuk memperoleh data numerik.

Jenis penelitian kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan, kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teknik statistik dengan bantuan program SPSS for Windows versi 25 untuk memperoleh hasil yang objektif, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tempat Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros yang beralamat Jl. Poros Kostrad Kariango Yonif 431 Maros. Adapun waktu penelitian, yaitu terdiri dari bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2025.

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik Sugiyono (2018). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari. Tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Desa Sudirman Kabupaten Maros sebanyak 5.387 orang.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek (Sugiyono 2019). Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan *porposiv sampling*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu metode penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2018). Dari total populasi sebanyak 5.387 orang masyarakat Desa Sudirman Kabupaten Maros, peneliti menetapkan 71 orang responden sebagai sampel penelitian. Pemilihan sampel ini didasarkan pada kriteria tertentu, seperti individu yang aktif berinteraksi dengan layanan kantor desa, memiliki pengalaman langsung dalam menerima pelayanan publik, serta bersedia memberikan informasi secara objektif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan aparat desa. Dengan demikian, sampel yang dipilih diharapkan dapat memberikan data yang representatif dan mendalam sesuai dengan fokus

penelitian tentang dampak lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Penelitian ini digunakan dua jenis data, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

- a. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk deskriptif, seperti pendapat, tanggapan, dan persepsi masyarakat mengenai lingkungan kerja dan kualitas pelayanan di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros. Data ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan.
- b. Data kuantitatif berupa angka atau nilai yang dapat dihitung dan diukur, seperti jumlah responden, hasil penyebaran kuesioner, serta skor penilaian terhadap indikator pelayanan publik.

#### **2. Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

- a. Data primer diperoleh langsung dari hasil observasi, serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat desa Sudirman Kec. Tanralili Kab. Maros yang menjadi responden penelitian.
- b. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti dokumen resmi kantor desa, laporan tahunan, arsip administrasi, literatur, jurnal ilmiah, serta buku-buku yang relevan dengan topik lingkungan kerja dan kualitas pelayanan publik. Kombinasi kedua jenis data dan sumber ini digunakan agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif, akurat, dan mendalam.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini, digunakan pengumpulan data melalui sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat penelitian yang berkaitan dengan lingkungan kerja dan kualitas pelayanan di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.

#### **2. Kuesioner**

Kuesioner atau angket adalah data yang berasal dari pernyataan yang diberikan oleh peneliti untuk seseorang atau responden untuk menjawab pernyataan tersebut, agar mendapatkan suatu informasi atau fakta yang dinginkan peneliti. Angket tersebut akan disebarluaskan kepada seluruh karyawan dengan menggunakan skala *likert* dengan bentuk *checklist*, di mana setiap pertanyaan mempunyai opsi yaitu:

**Tabel 3.1 Skala Likert**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Sugiyono (2018)*

#### **3. Penelitian Pustaka (*library research*)**

Penelitian pustaka (*library research*) adalah penelitian yang bersumber dari dokumen-dokumen yang mendukung tentang pelaksanaan penelitian, biasanya berasal dari perusahaan atau objek penelitian atau berasal dari buku-buku referensi pendukung penelitian.

### **3.6 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional tujuannya untuk melihat sejauh mana suatu variabel berkaitan dengan variasi variabel lainnya. Dari penelitian ini bisa dilihat definisi operasional variabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Pengukuran
Lingkungan Kerja Fisik (X1)  Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar tempat kerja secara nyata, seperti pencahayaan, suhu, kebersihan, kebisingan, dan fasilitas kerja	1. Fasilitas 2. Sirkulasi udara 3. Hubungan kerja	Skala Likert
Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)  Lingkungan kerja non fisik adalah suasana atau kondisi psikologis di tempat kerja, seperti hubungan antar rekan kerja, kepemimpinan, komunikasi, dan rasa aman saat bekerja	1. Rasa aman 2. Suasana kerja 3. Hubungan harmonis	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (Y)  Kualitas pelayanan adalah tingkat baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dilihat dari kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kepuasan pengguna layanan.	1. Responsiveness 2. Responsibility 3. Accountability	Skala Likert

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan metode analisis yang berfokus pada pengolahan data berbentuk angka guna menguji hipotesis dan memperoleh kesimpulan secara objektif. Data yang telah terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner diolah dan dianalisis dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) for Windows* versi 25. Proses pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan, meliputi analisis deksriptif, uji kulaitas

data, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maupun simultan.

### **3.7.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau untuk keperluan analisis kuantitatif (Sugiyono, 2018).

#### **1. Deskriptif Karakteristik Responden**

Analisis deskriptif responden digunakan untuk memberi gambaran mengenai demografi responden. Gambaran tersebut meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan pada masyarakat Desa Sudirman Kabupaten Maros yang terpilih sebagai responden. Deskripsi responden ini digunakan untuk mengetahui kumpulan data yang dapat mewakili sampel atau populasi setiap data responden (Ghozali, 2018).

#### **2. Deskripsi Jawaban Responden**

Deskripsi variabel digunakan untuk mengetahui jawaban responden terhadap variabel lingkungan kerja dan kualitas pelayanan Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel, maka akan didasarkan pada nilai skor rata-rata (*indeks*) yang dikategorikan ke dalam rentang skor berdasarkan perhitungan *three box method* (Sugiyono, 2018).

### **3.7.2 Uji Kualitas Data**

Metode pengolahan data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian. Analisis

data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Adapun teknik analisis data sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keaslian suatu instrumen, suatu instrumen yang baik, suatu instrumen yang valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Terdapat dua macam validitas sesuai dengan cara pengujinya yaitu: validitas eksternal yaitu instrumen yang dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain yang mengenai variabel penelitian yang dimaksud. Kemudian validitas internal yaitu apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan yaitu apabila bagian instrumen dapat mengungkap data dari variabel yang dimaksud (Sugiyono, 2018)

Uji validitas diperoleh melalui menghubungkan setiap skor indikator dengan total indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai signifikan pada taraf 0,05 (Sugiyono, 2018). Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Uji validitas diproses menggunakan SPSS 25. Berikut ini adalah kriteria pengujian validitas.

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (pada taraf sig. 0,05) maka instrumen dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (pada taraf sig. 0,05) maka instrumen dinyatakan tidak valid

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat

dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu (Sugiyono, 2018).

Penelitian reliabel adalah sebagai berikut apabila hasilnya reliabel maka terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama juga (Sugiyono,2018)

Uji reliabilitas kuesioner dilakukan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila koefisien *reliabilitas* minimal 0,6. Jika koefisien kurang dari 0,6 maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan tidak reliabel (Sugiyono,2018).

### **3.7.3 Analisis Regresi**

#### **1. Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghosali,2018). Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui dampak lingkungan kerja ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ). Rumus analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel Dependen (Kualitas Pelayanan)

$a$  = Konstanta

$b_1$ = Koefisien regresi untuk  $X_1$

$b_2$  = Koefisien regresi untuk  $X_2$

$X_1$ = Variabel Independen (Lingkungan Kerja Fisik)

$X_2$  = Variabel Independen (Lingkungan Kerja Non Fisik)

e = error

## 2. Uji Koefisien Korelasi ( $r$ )

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018). Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi. Untuk kekuatan hubungan, nilai korelasi berada di rentang -1 dan +1. Untuk bentuk arah hubungan dan nilai koefisien korelasi dinyatakan dengan positif (+) dan negatif (-) atau  $(-1 < r \leq +1)$ .

**Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi**

Korelasi (R)	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

*Sumber: Sugiyono (2022)*

## 3. Uji Determinasi ( $r^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen. Nilai koefisien determinasi = 1 artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Sugiyono (2018) jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0 artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sugiyono (2018) selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui

persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Berikut ini tabel pengambilan keputusan untuk koefisien determinasi yaitu:

**Tabel 3.3** Interval Nilai Koefisien Determinasi

Interval (%)	Tingkat Hubungan
0 – 20	Sangat Rendah
21 – 40	Rendah
41 – 60	Cukup Kuat
61 – 80	Kuat
81 – 100	Sangat Kuat

*Sumber: Sugiyono (2018)*

### 3.8 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengukur apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Berikut analisis hipotesis berdasarkan uji parsial (uji-t) dan simultan (Uji-F).

#### 1. Uji parsial (Uji-t)

Uji t atau biasa disebut uji parsial (Ghozali, 2018), menjelaskan bahwa uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka pernyataan pada hipotesis diterima atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka pernyataan pada hipotesis ditolak atau  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Pengujian ini juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikan t pada tingkat  $\alpha$  sebesar 0.05 atau (5%). Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0.05, di mana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika signifikan  $< 0.05$  maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau  $H_0$  diterima.
- b. Jika signifikan  $> 0.05$  maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau  $H_a$  ditolak.

## 2. Uji simultan (Uji-F)

Uji f pada dasarnya menunjukkan variabel bebas yang mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat, Ghazali (2018). Dengan membandingkan F hitungnya dengan t tabel sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{tabel} > F_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $F_{tabel} < F_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Sedangkan variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen dan jika variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

- a. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak
- b. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Desa Sudirman**

Tanralili merupakan sebuah kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan dengan Ibu Kota Kecamatan ini berada di Lingkungan Amarang dengan jarak 10 km dari Kota Turikale yang merupakan ibu kota dan pusat pemerintahan Kabupaten Maros. Tanralili memiliki delapan desa terdiri Desa Toddopulia, Purnakarya, Kurusumange, Borong, Damai, Lekopancing, Allaere dan Desa Sudirman.

Desa Sudirman adalah nama sebuah desa yang berada di wilayah Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan. Desa ini berstatus sebagai desa definitif dan tergolong pula sebagai desa swasembada. Hingga saat ini, desa ini masuk dalam klasifikasi desa berkembang di Kabupaten Maros. Desa Sudirman memiliki luas 4,36 km<sup>2</sup> dan penduduk berjumlah 4.749 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk sebesar 1.089,22 jiwa/km<sup>2</sup> pada tahun 2021. Keadaan topografi wilayah Desa Sudirman adalah dataran rendah dengan elevasi 0-48 meter di atas permukaan laut. Desa Sudirman memiliki tiga pembagian wilayah administrasi daerah tingkat V (lima) berupa Dusun Kariango, Dusun Padadae dan Dusun Bira.

##### **4.1.2 Visi dan Misi Pemerintah Desa Sudirman**

###### **1. Visi**

“Mewujudkan Masyarakat Desa Sudirman yang Beriman dan Berilmu Melalui pemerintah yang Baik dan Kreatif Menuju Desa Sudirman Lebih Sejahtera”

## 2. Visi

- a. Meningkatkan kualitas dan pelayanan publik
- b. Meningkatkan sumber daya manusia dalam pendidikan
- c. Memberdayakan semua organisasi keagamaan, sosial politik agar bisa bekerjasama dengan Pemerintah Desa
- d. Meningkatkan pembangunan infrastruktur dan saluran irigasi
- e. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
- f. Meningkatkan kembali kebijakan-kebijakan pemerintah desa yang tidak sesuai dan tidak sejalan dengan aspirasi masyarakat

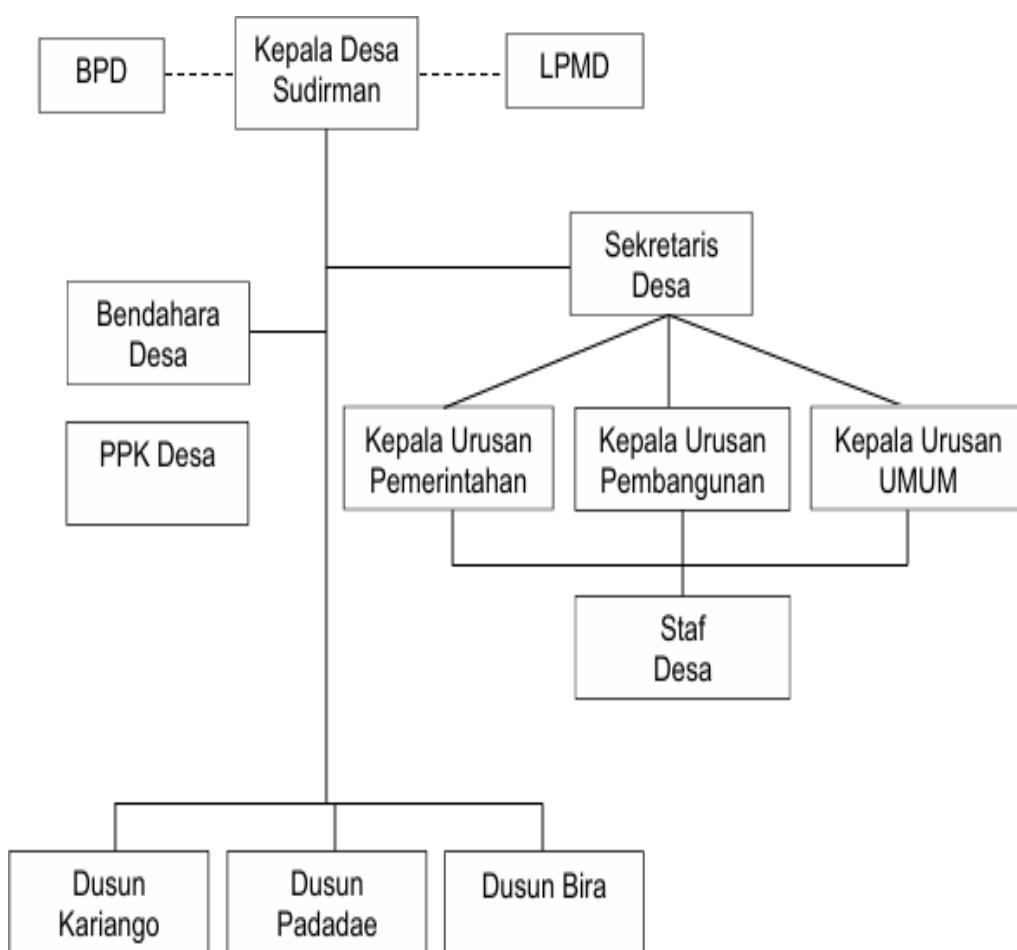
### 4.1.3 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sudirman

Struktur organisasi Pemerintah Desa Sudirman, Kabupaten Maros, disusun berdasarkan ketentuan umum dari Permendagri Nomor 84 Tahun 2015. Struktur ini terdiri atas Kepala Desa sebagai pimpinan tertinggi, dibantu oleh Sekretaris Desa, tiga Kepala Urusan (Kaur), tiga Kepala Seksi (Kasi), dan para Kepala Dusun. Masing-masing unsur ini memiliki peran spesifik untuk mendukung kelancaran fungsi pemerintahan, pelayanan publik, pembangunan, serta pemberdayaan masyarakat di tingkat desa. Struktur ini dibentuk agar sistem pemerintahan desa dapat berjalan secara tertib, terorganisasi, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kepala Desa memimpin seluruh kegiatan pemerintahan desa dan bertanggung jawab langsung kepada masyarakat serta pemerintah daerah. Sekretaris Desa mengelola administrasi umum dan keuangan, sedangkan para Kaur dan Kasi menangani urusan teknis seperti keuangan, pelayanan masyarakat, perencanaan pembangunan, dan kesejahteraan. Kepala Dusun berperan penting dalam menghubungkan pemerintah desa dengan masyarakat di wilayah dusunnya

masing-masing, memastikan penyampaian informasi dan pelaksanaan program berjalan efektif dan partisipatif.

Upaya untuk optimalisasi Pelayanan Kepada masyarakat di bidang administrasi dari urusan kepemerintahan, maka di wilayah Desa Sudirman Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros didukung oleh beberapa Perangkat Desa dan bagian. bagan keorganisasianya dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.1** Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sudirman  
Sumber : Pemerintah Desa Sudirman Kabupaten Maros

#### **4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab**

##### **1. Kepala Desa**

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala desa mempunyai wewenang:

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan BPD.
- b. Mengajukan rancangan peraturan desa.
- c. Menetapkan Peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBDes untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- e. Membina kehidupan Masyarakat.
- f. Membina perekonomian desa.
- g. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- h. Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan per Undang- Undangan.
- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundangan undangan.

##### **2. Sekretaris Desa**

Adapun tugas pokok fungsi sekretaris desa sebagai berikut tugas:

- a. Merampungkan, mengelola, merumuskan dan mengevaluasi data untuk kelancaran kegiatan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.
- b. Pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan dan pelaporan.
- c. Pelaksanaan administrasi umum.

- d. Pelaksanaan administrasi pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.
- e. Menyusun dan mengkoordinasi program kerja pelaksanaan tugas secretariat.
- f. Menyusun dan mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat desa.
- g. Menyusun rencana kebutuhan, perlengkapan dan peralatan serta pelaksanaan keamana dan kebersihan kantor.
- h. Menyususn dan memproses rancangan produk hukum desa (peraturan desa, peraturan kepala desa dan keputusan kepala desa).

### 3. Bendahara Desa

Bendahara bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

- a. Menerima, menyiapkan, menyetorkan, menatausahaakan, membayarkan dan mempertanggungjawabkan keuangan desa dalam rangka pelaksanaan APBD.
- b. Membuat laporan pertanggungjawaban atas penerimaan dan uang yang menjadi tanggungjawabnya melalui laporan pertanggungjawaban.
- c. Menerima, menyimpan, menatausahaakan, dan membukukan uang/ surat berharga dalam pengelolaannya. d) Melakukan pengujian dan pembayaran berdasarkan perintah.
- d. Menolak perintah pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan untuk dibayarkan.
- e. Melakukan pemotongan/pemungutan penerimaan Negara dari pembayaran yang dilakukannya.
- f. Mengelola rekening tempat penyimpanan.

- g. Menyusun program kerja pelaksanaan tugas dan perencanaan desa.
- h. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan program dan perencanaan desa.
- i. Menyusun dan menyiapkan bahan untuk analisis dan evaluasi penyusunan laporan pelaksanaan program dan perencanaan.
- j. Mengumpulkan dan menyiapkan penyusunan program kerja pelaksanaan tugas kerja bersama.
- k. Melaksanakan tugas lain yang telah diberikan oleh kepala desa sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- l. Menyiapkan laporan pertanggungjawaban (LPJ) kepada kepala desa.

4. Kepala Urusan Pemerintahan

- a. Menyusun program dan menyiapkan bahan koordinasi pembinaan pemerintah desa.
- b. Menyusun program dan menyiapkan bahan koordinasi pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- c. Menyusun program dan menyiapkan bahan koordinasi pembinaan kegiatan social politik ideology Negara dan kesatuan bangsa.
- d. Menyusun program dan menyiapkan bahan koordinasi pembinaan administrasi pemerintahan desa.

5. Kepala Urusan Pembangunan

Kepala urusan pembangunan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Tugas kaur perencanaan:

- a. Menyusun rencana APBDesa
- b. Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan

- c. Melakukan monitoring dan evaluasi program;
- d. Penyusunan laporan; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan sekretaris desa atau kepala desa

#### 6. Kepala Urusan Umum

Kepala urusan umum bertugas Membantu sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. tugas kaur tata usaha dan umum:

- a. Administrasi surat menyurat
- b. Arsip
- c. Ekspedisi
- d. Penataan administrasi perangkat desa
- e. Penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor
- f. Penyiapan rapat
- g. Pengadministrasian aset
- h. Inventarisasi
- i. Perjalanan dinas
- j. Pelayanan umum; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan sekretaris desa atau kepala desa

#### 7. Kepala Dusun

- a. Membantu kepala desa dalam tugas pelayanan, pemberdayaan dan penyelenggaraan administrasi umum dan keuangan.
- b. Merampungkan, Mengolah, Merumuskan dan mengevaluasi data yang terkait dengan penyelenggaraan administrasi umum dan keuangan desa.
- c. Melaksanakan tertib administrasi umum dan keuangan.
- d. Melaksanakan urusan perlengkapan, administrasi umum dan keuangan.

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Analisis Deskriptif Responden**

Analisis deskriptif bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau untuk keperluan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif dalam penelitian ini terdiri dari deskripsi karakteristik responden dan deskripsi tanggapan responden.

Penelitian ini dilakukan di Desa Sudirman Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros dengan jumlah responden sebanyak 71 anggota masyarakat yang telah ditemui selama proses penelitian di lapangan. Penelitian ini diproleh informasi tentang karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan

#### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mengacu pada pembagian atau pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin mereka, yaitu laki-laki atau perempuan. Berikut data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-laki	22	30,9
Perempuan	49	60,1
Jumlah	<b>71</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh perempuan sebanyak 49 (60,1%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (30,9%). Dominannya responden perempuan dalam penelitian ini kemungkinan karena perempuan lebih aktif dan terbuka dalam mengikuti kegiatan atau pelayanan di

kantor desa, seperti pengurusan administrasi keluarga, bantuan sosial, atau kegiatan pemberdayaan. Perempuan juga cenderung lebih responsif terhadap survei atau wawancara yang berkaitan dengan pelayanan publik di tingkat desa.

## 2. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Karakteristik usia responden adalah pembagian kelompok responden berdasarkan umur atau rentang usia tertentu. Berikut data berdasarkan usia responden.

**Tabel 4.2** Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Usia Responden (Tahun)	Frequency	Percent
20 - 30	23	32,4
31 - 40	31	43,7
41 – 50	12	16,9
51 - 60	5	7
<b>Jumlah</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh karakteristik responden berdasarkan usia responden didominasi usia 31-40 tahun sebanyak 31 orang (43,7%) kemudian usia 20-30 tahun sebanyak 23 orang (32,4%) selanjutnya usia 41-50 tahun sebanyak 12 orang (16,9%) sedangkan usia 51-60 tahun sebanyak 5 orang (7%). Usia masyarakat 31-40 tahun dominan menjadi sampel penelitian di desa karena usia ini masyarakat umumnya aktif dalam kegiatan sosial dan administratif, sehingga lebih sering berinteraksi dengan pelayanan di kantor desa.

## 3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan mengacu pada perbedaan sifat dan perilaku individu yang disebabkan oleh tingkat pendidikan yang berbeda. . Berikut data karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Frequency	Percent
SD	2	2,8
SMP	11	15,5
SMA	37	52,1
Strata Satu	21	29,6
Jumlah	<b>71</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan mulai dari tingkat pendidikan sekolah dasar sebanyak 2 orang (2,8%) kemudian tingkat pendidikan sekolah menengah pertama sebanyak 11 orang (15,5%) selanjutnya tingkat pendidikan sekolah menengah atas sebanyak 37 orang (52,1%) sedangkan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 21 orang (29,6%). Masyarakat berpendidikan SMA dominan jadi sampel didominasi ibu rumah tangga dengan rata-rata lulusan SMA sehingga tingkat pendidikan ini mereka sudah memiliki pemahaman administrasi dasar dan kemampuan komunikasi yang cukup untuk berinteraksi dengan pelayanan publik

#### 4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan merujuk pada deskripsi profil responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan yang mereka geluti. Berikut data karakteristik berdasarkan tingkat pekerjaan.

**Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Frequency	Percent
ASN	18	27,3
Wiraswasta	11	16,7
Ibu Rumah Tangga	37	56,1
Jumlah	<b>71</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden yang menerima pelayanan di kantor desa berprofesi sebagai ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 37 orang atau

52,1%. Hal ini menunjukkan bahwa ibu rumah tangga lebih banyak memiliki waktu dan peran dalam mengurus keperluan administrasi keluarga di kantor desa. Umumnya, ibu rumah tangga memiliki tanggung jawab dalam mengelola kebutuhan rumah tangga, termasuk mengurus dokumen-dokumen penting seperti surat keterangan domisili, akta kelahiran, dan administrasi kependudukan lainnya. Kondisi ini juga mencerminkan bahwa pelayanan publik di tingkat desa masih sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat, terutama dari kalangan perempuan yang menjalankan peran domestik. Selain itu, fleksibilitas waktu yang dimiliki ibu rumah tangga memungkinkan mereka lebih mudah menyesuaikan diri dengan jam operasional kantor desa dibandingkan dengan mereka yang bekerja penuh waktu di luar rumah.

#### **4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian**

##### **1. Tanggapan Responden atas Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X1)**

Data-data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden yang berkaitan dengan variabel lingkungan kerja fisik melalui kuesioner yang disebarluaskan sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan yaitu sebanyak 71 sampel dengan jumlah pernyataan terdiri dari enam. Berikut deskripsi tanggapan responden berdasarkan skala *likert*, berikut datanya.

**Tabel 4.4.** Tanggapan Responden Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X1)

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata-Rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.P1	10	14,1	37	52,1	24	33,8	-	-	-	-	3,80
X1.P2	32	45,1	27	38,0	12	16,9	-	-	-	-	4,28
X1.P3	12	16,9	45	63,4	12	16,9	2	2,8	-	-	3,94
X1.P4	12	16,9	33	46,5	24	33,8	2	2,8	-	-	3,77
X1.P5	10	14,1	37	52,1	24	33,8	-	-	-	-	3,80
X1.P6	28	39,4	29	40,8	14	19,7	-	-	-	-	4,20
<b>Rata-Rata Skor Variabel</b>											<b>3,97</b>

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Data pada tabel di atas, yaitu indikator yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi adalah fasilitas, khususnya pada pernyataan "Fasilitas yang tersedia mendukung kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan". Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif terhadap kelengkapan dan kenyamanan fasilitas yang tersedia oleh kantor desa, yang berarti aspek ini telah memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal. Sebaliknya, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah sirkulasi udara, pada pernyataan "Lingkungan kantor terasa bersih dan memiliki sirkulasi udara yang baik". Rendahnya skor pada indikator ini menunjukkan bahwa masih terdapat persepsi kurang puas dari masyarakat terhadap kondisi kebersihan dan sirkulasi udara di lingkungan kantor desa. Meskipun aspek fasilitas telah dianggap memadai, peningkatan kualitas lingkungan fisik, khususnya kebersihan dan ventilasi udara, masih diperlukan guna menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman dan sehat. Hal ini diperkuat dengan pendapat Tjiptono (2020) bahwa kualitas lingkungan fisik merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan karena berpengaruh langsung terhadap persepsi dan kepuasan pengguna layanan.

## 2. Tanggapan Responden atas Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)

Data-data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden yang berkaitan dengan variabel lingkungan non kerja fisik melalui kuesioner yang disebarluaskan sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan yaitu sebanyak 71 sampel dengan jumlah pernyataan terdiri dari enam. Berikut deskripsi tanggapan responden berdasarkan skala *likert*, berikut datanya.

**Tabel 4.5.** Tanggapan Responden Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.P1	4	5,6	33	46,5	32	45,1	2	2,8	-	-	3,55
X2.P2	8	11,3	33	46,5	28	39,4	2	2,8	-	-	3,65
X2.P3	10	14,1	37	52,1	24	33,8	-	-	-	-	3,80
X2.P4	24	33,8	33	46,5	14	19,7	-	-	-	-	4,14
X2.P5	12	16,9	43	60,6	14	19,7	2	2,8	-	-	3,92
X2.P6	12	16,9	29	40,8	22	31,0	8	11,3	-	-	3,63
<b>Rata-Rata Skor Variabel</b>											<b>3,78</b>

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Data pada tabel di atas, yaitu indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada suasana kerja melalui pernyataan "Terdapat upaya dari kantor desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat". Tingginya nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju dan merasa puas terhadap upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor desa. Sebaliknya, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada rasa aman, khususnya pada pernyataan "Merasa aman dan nyaman ketika berinteraksi dengan pegawai kantor desa", yang mencerminkan adanya ketidaknyamanan atau keraguan dari sebagian responden dalam aspek interaksi langsung dengan petugas. Meskipun kantor desa dinilai telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, aspek kenyamanan dan rasa aman dalam berinteraksi perlu menjadi fokus perbaikan agar tercipta lingkungan pelayanan yang lebih ramah dan terpercaya bagi masyarakat. Diperkuat dengan pendapat ahli Hardiansyah (2020) pelayanan publik yang baik tidak hanya ditentukan oleh sistem kerja, tetapi juga oleh suasana interaksi yang aman, ramah, dan bebas tekanan bagi masyarakat.

### 3. Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Data-data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada responden yang berkaitan kualitas pelayanan. Berikut deskripsi tanggapan responden berdasarkan

variabel kualitas pelayanan.

**Tabel 4.6.** Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.P1	8	11,3	32	45,1	29	40,8	-	-	-	-	3,65
Y.P2	12	16,9	32	45,1	25	35,2	2	2,8	-	-	3,76
Y.P3	10	14,1	37	52,1	24	33,8	-	-	-	-	3,80
Y.P4	28	39,4	29	40,8	14	19,7	-	-	-	-	4,20
Y.P5	13	18,3	44	62,0	12	16,9	2	2,8	-	-	4,96
Y.P6	12	16,9	30	42,3	27	38,0	2	2,8	-	-	3,73
<b>Rata-Rata Skor Variabel</b>											<b>3,85</b>

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Data pada tabel di atas, yaitu indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah *accountability*, khususnya pada pernyataan "Pegawai kantor desa cepat merespons permintaan atau keluhan dari masyarakat". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap kecepatan respons pegawai, mencerminkan tingkat akuntabilitas yang baik dalam pelayanan publik. Sebaliknya, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator *responsiveness*, yaitu pada pernyataan "Pegawai sigap dalam memberikan bantuan saat saya membutuhkan informasi layanan", yang mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan sudah baik, *responsivitas* pegawai dalam memberikan informasi masih dirasakan kurang optimal oleh sebagian responden. Ini artinya, secara umum kualitas pelayanan di kantor desa sudah cukup memuaskan, namun peningkatan pada aspek *responsivitas* sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, tanggap, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini diperkuat dengan pendapat Dwiyanto (2020), pelayanan publik yang berkualitas harus ditandai dengan akuntabilitas tinggi serta *responsivitas* yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun aspek akuntabilitas telah berjalan baik, peningkatan *responsivitas* sangat penting guna menciptakan pelayanan yang adaptif, tanggap,

dan berorientasi pada kepuasan warga

#### 4.3 Uji Kualitas data (Prasyarat)

##### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian (seperti kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam uji validitas, masing-masing item pernyataan akan diuji menggunakan korelasi antara skor item dan skor total. Berikut hasil pengujian validitas berdasarkan SPSS 25 sebagai berikut.

**Tabel 4.7.** Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Hasil	Keterangan
Lingkungan Kerja Fisik (X1)	X1.P1	0,774	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P2	0,721	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P3	0,571	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P4	0,786	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P5	0,774	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P6	0,773	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)	X2.P1	0,546	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P2	0,715	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P3	0,712	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P4	0,694	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P5	0,556	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P6	0,590	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y.P1	0,797	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P2	0,910	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P3	0,623	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P4	0,669	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P5	0,593	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P6	0,434	0,234	r Hitung > r Tabel	Valid

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai korelasi yang lebih besar dari ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sehingga

semua indikator dan variabel pada penelitian (Lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik dan kualitas pelayanan) ini dinyatakan valid sehingga dapat dilanjutkan penelitian.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian yang dapat dipercaya dan menghasilkan data yang dapat dipercaya.

**Tabel 4.8.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Lingkungan Kerja Fisik (X1)	0,828	Reliabel
Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)	0,697	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,755	Reliabel

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.8 hasil pengujian reliabilitas diperoleh masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* variabel terdiri dari lingkungan kerja fisik sebesar 0,828 kemudian variabel lingkungan kerja non fisik 0,697 sedangkan perilaku kualitas pelayanan sebesar 0,755. Ini artinya ketiga variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > Sig 0,60 sehingga keseluruhan variabel dinyatakan reliabel atau handal dan dapat dilanjutkan penelitian.

#### 4.4 Hasil Uji Regresi

##### 4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi berganda dapat dilakukan dengan menginterpretasikan angka yang ada di dalam *unstandardized coefficients beta*, uji regresi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independent terhadap variable independen, maka dapat diinterpretasikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-1.480	1.117			-1.325	.190
Lingkungan Kerja Fisik	.764	.040	.817	19.278	.000	
Lingkungan Kerja Non Fisik	.281	.045	.265	6.250	.000	

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 4.9 dengan memperhatikan angka yang berada pada kolom *Unstandardized Coefficients Beta*, maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -1,480 + 0,764X_1 + 0,281X_2$$

Persamaan regresi linear berganda ditafsirkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta di atas adalah sebesar -1,480. Angka tersebut menunjukkan tingkat kualitas pelayanan apabila variabel independen (Lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik) diabaikan.
2. Pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan adalah positif. Positif artinya yaitu bahwa setiap adanya kenaikan lingkungan kerja fisik maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan dengan asumsi variabel X2 konstan. Besaran pengaruh secara kuantitatif tersebut adalah 0,764 satuan.
3. Pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas pelayanan adalah positif adalah positif. Positif artinya yaitu bahwa setiap kenaikan tingkat lingkungan kerja non fisik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan dengan asumsi variabel X1 konstan. Besaran pengaruh secara kuantitatif tersebut adalah 0,281 satuan.

#### **4.4.2 Analisis Koefisien Korelasi (R)**

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan seluruh variabel penelitian hal tersebut dapat dilihat sebagaimana terlampir pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10.** Hasil Koefisien Korelasi (R)

R	R Square	Adjusted R Square
.945 <sup>a</sup>	.894	.891

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 4.10, diperoleh hasil perhitungan koefisien (R) korelasi dengan menunjukkan bahwa tingkat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 0,945. Ini artinya bahwa hubungan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sangat kuat karena berada pada nilai interval koefisien korelasi 0,00 – 0,199. Artinya, semakin baik lingkungan kerja yang diciptakan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Hubungan yang sangat kuat ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di kantor desa Sudirman.

#### **4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Sesuai dengan Tabel 4.10 diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,894 ini artinya bahwa tingkat pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 89,3% sedangkan sisanya sebesar 10,7% dipengaruhi faktor lain di luar dari penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap

kualitas pelayanan adalah sangat kuat karena berada pada nilai interval koefisien determinasi 81-100 ini artinya bahwa pengaruhnya sangat kuat.

#### **4.5 Hasil Uji Hipotesis**

##### **4.5.1 Uji Parsial (Uji-t)**

Uji-t untuk menguji kebenaran suatu pernyataan atau dugaan (hipotesis) yang telah dirumuskan, dengan menggunakan data sampel dan metode statistik, untuk kemudian menarik kesimpulan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Berikut hasil pengujian parsial melalui SPSS 25 pada Tabel 4.9 sebelumnya diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel lingkungan kerja fisik (X1) sebesar 19,278 kemudian dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  yang diperoleh dengan rumus  $df = n - k - 1$  atau  $71-2-1 = 68$  maka nilai  $t_{tabel}$ nya adalah 1,995. Ini artinya nilai  $t_{hitung} 19,278 > t_{tabel} 1,995$  sedangkan nilai signifikansinya yang diperoleh sebesar  $sig 0,000 < nilai standar probabilitas 0,05$  maka kesimpulannya bahwa hipotesis terbukti yaitu lingkungan kerja fisik (X1) berdampak positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

Kemudian nilai  $t_{hitung}$  variabel lingkungan kerja non fisik (X2) sebesar 6,250 kemudian dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  yang diperoleh dengan rumus  $df = n - k - 1$  atau  $71-2-1 = 68$  maka nilai  $t_{tabel}$ nya adalah 1,995. Ini artinya nilai  $t_{hitung} 6,250 > t_{tabel} 1,995$  sedangkan nilai signifikansinya yang diperoleh sebesar  $sig 0,000 < nilai standar probabilitas 0,05$  maka kesimpulannya bahwa hipotesis terbukti yaitu lingkungan kerja non fisik (X2) berdampak positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

##### **4.5.2 Uji Simultan**

Uji simultan adalah dugaan (hipotesis) yang telah dirumuskan, dengan menggunakan data sampel dan metode statistik, untuk kemudian menarik

kesimpulan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Hasil perhitungan uji F adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11.** Hasil Pengujian Anova (*Analysis of Variance*)

**ANOVA<sup>a</sup>**

<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regression	536.643	2	268.321	286.582	.000 <sup>b</sup>
Residual	63.667	68	.936		
Total	600.310	70			

(Sumber : Data diolah tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.11, diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 286,582 sedangkan nilai  $F$  tabel diperoleh dengan rumus penyebut  $DF = N-K-1$  atau  $71-3-1= 67$  sedangkan pembilang  $DF = K - 1 = 3-1 = 2$  maka nilai yang diperoleh sebesar nilai  $F$  tabelnya adalah 3,13. Ini artinya bahwa  $F_{\text{Hitung}} 286,582 > F_{\text{tabel}} 3,13$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis terbukti yaitu lingkungan kerja fisik ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja non fisik ( $X_2$ ) secara bersama-sama berdampak positif terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).

## 4.6 Pembahasan

### 4.6.1 Lingkungan Kerja Fisik Berdampak Positif Terhadap Kualitas Pelayanan

Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros. Hal ini berarti semakin baik kondisi fisik tempat kerja seperti fasilitas yang memadai, kebersihan lingkungan, pencahayaan yang cukup, dan tata ruang yang nyaman, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Lingkungan kerja fisik yang baik menciptakan suasana kerja yang mendukung, meningkatkan kenyamanan pegawai, dan mendorong mereka bekerja lebih efektif serta profesional dalam melayani

Penelitian yang dilakukan oleh Dahar, Masje, dan Alden (2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa suasana kerja yang baik, adanya komunikasi yang efektif, serta hubungan kerja yang harmonis di antara pegawai menjadi pendorong utama dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Hasil penelitian tersebut serupa dengan penelitian ini bahwa lingkungan kerja fisik memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditandai dengan dukungan data yang memperlihatkan bahwa fasilitas menjadi aspek paling diapresiasi oleh masyarakat. Responden menilai fasilitas yang tersedia telah menunjang kenyamanan selama menerima pelayanan di kantor desa, mencerminkan bahwa aspek ini telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Di sisi lain, indikator kebersihan dan sirkulasi udara dinilai masih kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan secara menyeluruh belum sepenuhnya tercapai, dan aspek fisik tertentu masih perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Herdi (2020) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja dalam pelayanannya masih belum terlaksana dengan baik dan menyebabkan kualitas pelayanan publik berada pada kategori kurang memuaskan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas pengaruh lingkungan kerja sangat bergantung pada implementasi dan konteks organisasi pelayanan itu sendiri.

Dalam kaitannya dengan teori pelayanan publik, pendapat Tjiptono (2020) menegaskan bahwa lingkungan fisik merupakan elemen penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Persepsi masyarakat terhadap kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, meskipun fasilitas telah dianggap memadai, perhatian terhadap sirkulasi udara dan kebersihan lingkungan kerja tetap menjadi

prioritas. Perbaikan menyeluruh terhadap lingkungan fisik akan mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, nyaman, dan berkualitas. Temuan ini menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan agar pihak penyelenggara pelayanan publik, khususnya kantor desa Sudirman, meningkatkan aspek kebersihan dan sirkulasi udara guna menciptakan lingkungan kerja fisik yang lebih nyaman dan sehat. Meskipun fasilitas telah dinilai memadai, perhatian terhadap kebersihan dan ventilasi menjadi penting untuk menunjang kualitas pelayanan secara menyeluruh. Evaluasi rutin terhadap kondisi lingkungan kerja serta pelibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik dapat menjadi strategi efektif untuk perbaikan berkelanjutan. Selain itu, peningkatan kualitas lingkungan fisik sebaiknya diintegrasikan dengan penguatan aspek non fisik seperti komunikasi dan etos kerja pegawai agar pelayanan publik semakin optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

#### **4.6.2 Lingkungan Kerja Non Fisik Berdampak Positif Terhadap Kualitas Pelayanan**

Lingkungan kerja non fisik juga terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hubungan kerja yang harmonis, rasa aman, komunikasi yang baik, serta suasana kerja yang kondusif mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan pegawai dalam bekerja. Pegawai yang merasa nyaman dan dihargai akan lebih bersemangat serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat sasaran. Dengan demikian, baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.

Penelitian Herdi (2020) menunjukkan hasil yang berbeda, di mana lingkungan kerja dalam pelayanan masyarakat belum berjalan optimal dan kualitas layanan masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan lingkungan kerja non fisik sangat bergantung pada sejauh mana komitmen dan implementasi nyata dilakukan oleh lembaga pelayanan. Maka, keberhasilan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi contoh praktik baik yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, khususnya dalam memperkuat interaksi yang nyaman dan saling percaya antara petugas dan masyarakat.

Temuan ini juga diperkuat oleh pendapat Hardiansyah (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya mengandalkan sistem dan prosedur kerja, tetapi juga harus menciptakan interaksi yang aman, ramah, dan bebas tekanan. Oleh karena itu, peningkatan kenyamanan dan rasa aman dalam hubungan sosial di lingkungan pelayanan menjadi hal penting untuk menciptakan suasana kerja yang lebih humanis. Ini menjadi catatan penting agar pelayanan tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga empatik dan responsif terhadap kebutuhan emosional masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, terutama pada aspek suasana kerja yang mendorong peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, kelemahan masih terlihat pada indikator rasa aman dalam interaksi, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam hubungan interpersonal antara petugas dan masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar kantor desa lebih fokus membangun suasana kerja yang aman, nyaman, dan ramah, misalnya melalui pelatihan komunikasi pegawai dan penguatan etika pelayanan, agar tercipta pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga humanis dan terpercaya.

#### **4.6.3 Lingkungan Kerja (Fisik dan Non Fisik) Secara Bersama-sama Berdampak Positif Terhadap Kualitas Pelayanan**

Lingkungan kerja yang baik mencakup dua aspek utama, yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Di Kantor Desa Sudirman, kedua aspek ini terbukti saling melengkapi dan bersama-sama menciptakan kondisi kerja yang mendukung produktivitas pegawai. Lingkungan kerja fisik seperti fasilitas kerja yang lengkap, pencahayaan yang cukup, ruang kerja yang bersih dan ventilasi yang baik telah menciptakan kenyamanan bagi pegawai dalam menjalankan tugas. Sementara itu, lingkungan kerja non fisik seperti rasa aman dalam bekerja, suasana kerja yang kondusif, serta hubungan yang harmonis antar pegawai memberikan dorongan psikologis yang kuat dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

Fasilitas kantor yang memadai di Desa Sudirman, seperti meja dan kursi yang nyaman, komputer untuk pelayanan digital, serta ruang tunggu yang layak untuk masyarakat, mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean. Sirkulasi udara yang lancar dan kebersihan ruang kerja menciptakan kenyamanan bagi pegawai, sehingga mereka dapat melayani dengan lebih fokus dan tenang. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta memperkuat citra profesional Kantor Desa Sudirman di mata masyarakat.

Lingkungan kerja non fisik di Kantor Desa Sudirman juga berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh suasana kerja yang rukun, kepemimpinan yang terbuka, serta rasa aman yang dirasakan oleh para pegawai. Pegawai merasa dihargai, tidak tertekan, dan memiliki kebebasan untuk menyampaikan pendapat. Suasana ini mendorong munculnya inisiatif dan kerja sama antar pegawai, yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik yang bersifat kolaboratif. Warga pun merasakan pelayanan yang lebih ramah, sopan, dan komunikatif, karena pegawai

bekerja dengan hati yang tenang dan sikap yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan secara langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kombinasi lingkungan kerja fisik dan non fisik yang baik di Kantor Desa Sudirman secara nyata berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat merasa puas karena pelayanan diberikan secara cepat, jelas, dan ramah. Pegawai pun bekerja lebih efektif karena didukung sarana yang layak serta suasana kerja yang menyenangkan. Oleh karena itu, mempertahankan dan meningkatkan kedua aspek lingkungan kerja ini menjadi langkah strategis untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul dampak lingkungan kerja terhadap pelayanan pada masyarakat di kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Lingkungan kerja fisik memiliki dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.
2. Lingkungan kerja non fisik memiliki dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Sudirman Kabupaten Maros.
3. Lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama memiliki dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi penting dalam memperkaya literatur di bidang manajemen pelayanan publik, khususnya terkait pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kualitas pelayanan. Akademisi diharapkan dapat menjadikan temuan ini sebagai dasar untuk mengembangkan teori atau model konseptual yang mengintegrasikan aspek lingkungan kerja secara menyeluruh, baik dari sisi fasilitas maupun hubungan sosial dalam organisasi pelayanan publik.

2. Bagi Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola instansi pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kondisi lingkungan kerja,

baik fisik maupun nonfisik. Peningkatan kualitas fasilitas, seperti pencahayaan, sirkulasi udara, dan kebersihan ruang kerja, perlu diutamakan demi kenyamanan pegawai dan pengguna layanan. Selain itu, membangun iklim kerja yang positif melalui komunikasi yang efektif, penghargaan terhadap kinerja, serta kerja sama antarpegawai akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Implementasi pelatihan dan program pengembangan sumber daya manusia yang berfokus pada pelayanan prima juga direkomendasikan agar standar pelayanan publik semakin optimal.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian, baik dari segi wilayah maupun jenis instansi pelayanan, agar hasil yang diperoleh lebih variatif dan general. Peneliti juga dapat menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) untuk menggali lebih dalam persepsi masyarakat terkait aspek-aspek yang belum optimal, seperti kebersihan, sirkulasi udara, serta rasa aman dalam interaksi dengan petugas, sehingga hasil penelitian mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulliya. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Pabrik Otak – Otak CV. Kembar Jaya). *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Aria, M., dan Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*. 1(2).
- Budiarto, B. R dan Santoso, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, dan Importance Performance Analisys. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(02), 33–44
- Dahar, V., Pangke, M. S., dan Laloma, A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 25- 47.
- Dwiyanto, A. (2020). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press
- Ferawati A. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Agora*, 5(1)
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Herdi, H. M. F. (2020). Analisis Lingkungan Kerja dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Desa Tebing Tinggi Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 1(2), 674-686.
- Herman. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. *Jurnal of Economic and Busines*, 1(79), 58-66.
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hardiansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media

- Ilmi, I., dan Nukhbatillah, I. A. (2023). *Manajemen Pengembangan Diri Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia di Stitnu Al-Farabi Pangandara*.2(2),66-77.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers
- Kurniawan, A. (2024). Pengaruh Pelayanan Publik, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 1-8.
- Mahmudi. (2020). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Machfudz. (2022). *Manajemen Pendidikan Islam*. Pustaka Ilmu. Lembaga
- Nurhandayani. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Smartindo*, 1, 2.
- Pratama, N. A. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Razer Brothers. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.Tidakdipublikasikan.[http://eprints.uny.ac.id/41801/1/AdityaN urPratama\\_12808144059.pdf](http://eprints.uny.ac.id/41801/1/AdityaN urPratama_12808144059.pdf). Diakses 27 Maret 2017 .
- Siagian, S, P. (2018). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sinambela. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, dkk. 2016. Pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap motivasi kerja karyawan. *Jurnal administrasi bisnis (JAB)*, Vol.31, No.1 Februari, hal. 158-166.
- Sitanggang. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kantor pada PT. Air Jernih Pekanbaru Riau. *Skripsi*. Riau: Universitas Islam Riau
- Susanti, S. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Sat Nusapersada Tbk (*Doctoral dissertation, Prodi Manajemen*).

- Sahri, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. *Skripsi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Wardi, M. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1553-1563.

L

A

M

P

I

R

A

N

## Lampiran 1

### KUSIONER PENELITIAN

Kuesioner ini merupakan instrumen penelitian dalam rangka penulisan skripsi program sarjana yang dilakukan oleh:

Nama : A. Rikha Elisya Putri  
Umur : 22 tahun  
Jenis kelamin : Perempuan  
NIM : 2161201017  
Program Studi : Manajemen  
Perguruan : Universitas Muslim Maros

Peneliti memohon kesediaan Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih atas kesediaan dan partisipasinya.

#### A. Petunjuk Pengisian

1. Isilah data diri Anda pada bagian identitas responden;
2. Pada bagian III, keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia adalah;

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
N : Netral  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dan atau sesuai dengan yang anda rasakan. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda (✓) pada kolom alternatif jawaban.

## B. Identitas Responden

No : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

Usia :  20 s/d 30 Tahun  51 s/d 60 Tahun

31 s/d 40 Tahun  >60 Tahun

41 s/d 50 Tahun

Pendidikan terakhir :  SD  SMA

SMP  S1

Jenis Pekerjaan :  ASN  Ibu Rumah Tangga

Wiraswasta  Tidak Bekerja

## C. Pertanyaan Variabel Lingkungan Kerja

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Lingkungan Kerja Fisik (X1)						
1	Fasilitas di kantor pelayanan tersebut terlihat lengkap dan memadai.					
2	Fasilitas yang tersedia mendukung kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan					
Sirkulasi Udara						
1	Udara di dalam ruangan pelayanan terasa nyaman dan tidak pengap.					
2	Lingkungan kantor terasa bersih dan bersih					
Hubungan Kerja						
1	Seberapa responsif kantor desa terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat					
2	Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor desa					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)						
<b>Rasa Aman</b>						
1	Merasa aman dan nyaman ketika berinteraksi dengan pegawai kantor desa					
2	Komunikasi antar pegawai di kantor desa, apakah efektif dan terbuka					
<b>Suasana Kerja</b>						
1	Mendukung pelayanan yang ramah dan responsif terhadap masyarakat					
2	Terdapat upaya dari kantor desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat					
<b>Hubungan Kerja</b>						
1	Seberapa responsif kantor desa terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat					
2	Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor desa					

#### D. Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan (Y)						
<i>Responsiveness</i>						
1	Pegawai sigap dalam memberikan bantuan saat saya membutuhkan informasi layanan					
2	Pegawai cepat merespon keluhan atau pertanyaan yang saya sampaikan					
<i>Responsibility</i>						
1	Pegawai kantor Desa memberikan pelayanan sesuai prosedur dan dapat diandalkan					
2	Pegawai menunjukkan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepada masyarakat.					
<i>Accountability</i>						
1	Pegawai kantor Desa cepat merespons permintaan atau keluhan dari masyarakat.					
2	Pegawai memberikan pelayanan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan					

**Lampiran 2****Data Tabulasi Kuesioner**

No	Ligkungan Kerja Fisik (X1)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	4	5	3	4	4	4
2	4	5	5	4	4	5
3	5	5	4	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5
5	4	5	5	5	4	5
6	3	3	4	4	3	3
7	4	4	5	5	4	4
8	4	5	4	4	4	4
9	5	5	5	4	5	5
10	4	4	3	3	4	4
11	3	5	4	3	3	5
12	3	4	4	3	3	4
13	4	5	4	3	4	5
14	4	5	5	5	4	5
15	5	4	4	4	5	4
16	4	5	3	4	4	5
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	4	4	4
19	5	5	4	5	5	5
20	3	5	3	3	3	5
21	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	4	3	4
23	3	5	4	3	3	5
24	3	5	4	4	3	5
25	3	5	4	3	3	3
26	5	5	4	4	5	5
27	3	5	4	3	3	3
28	4	4	4	3	4	4
29	3	3	4	3	3	3
30	3	3	2	2	3	3
31	3	4	4	4	3	4
32	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	3	4	3
35	4	3	4	3	4	3
36	4	4	3	4	4	4

37	4	5	5	4	4	5
38	5	5	4	5	5	5
39	4	5	4	5	4	5
40	4	5	5	5	4	5
41	3	3	4	4	3	3
42	4	4	5	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	4	5	5
45	4	4	3	3	4	4
46	3	5	4	3	3	5
47	3	4	4	3	3	4
48	4	5	4	3	4	5
49	4	5	5	5	4	5
50	5	4	4	4	5	4
51	4	5	3	4	4	5
52	4	4	4	4	4	4
53	4	4	5	4	4	4
54	5	5	4	5	5	5
55	3	5	3	3	3	5
56	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	4	3	4
58	3	5	4	3	3	5
59	3	5	4	4	3	5
60	3	3	4	3	3	3
61	5	5	4	4	5	5
62	3	3	4	3	3	3
63	4	4	4	3	4	4
64	3	3	4	3	3	3
65	3	3	2	2	3	3
66	3	4	4	4	3	4
67	4	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	3	4	3
70	4	3	4	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4

No	Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	5	5	4
3	3	5	5	5	4	5
4	3	4	3	3	4	3
5	3	5	4	4	5	4
6	3	4	4	4	4	4
7	5	4	5	5	5	4
8	4	3	4	4	3	4
9	4	3	3	5	4	5
10	4	3	3	4	4	3
11	4	3	4	5	4	4
12	5	5	4	5	5	3
13	3	4	5	4	4	4
14	4	4	4	5	3	3
15	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	5	3
17	4	5	5	5	4	5
18	3	3	3	5	3	5
19	4	4	4	4	4	2
20	3	4	3	4	3	4
21	3	3	3	5	4	3
22	3	4	3	5	4	4
23	2	3	3	3	4	4
24	4	4	5	5	4	5
25	4	3	3	3	4	3
26	4	3	4	4	4	2
27	3	3	3	3	4	3
28	3	2	3	3	2	3
29	3	4	3	4	4	3
30	3	4	4	4	3	2
31	4	4	4	4	4	5
32	4	3	4	3	4	4
33	4	3	4	3	4	4
34	3	3	4	4	5	3
35	3	3	4	4	3	2
36	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	5	5	4
38	3	5	5	5	4	5
39	3	4	3	3	4	3

40	3	5	4	4	5	4
41	3	4	4	4	4	4
42	5	4	5	5	5	4
43	4	3	4	4	3	4
44	4	3	3	5	4	5
45	4	3	3	4	4	3
46	4	3	4	5	4	4
47	5	5	4	5	5	3
48	3	4	5	4	4	4
49	4	4	4	5	3	3
50	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	5	3
52	4	5	5	5	4	5
53	3	3	3	5	3	5
54	4	4	4	4	4	2
55	3	4	3	4	3	4
56	3	3	3	5	4	3
57	3	4	3	5	4	4
58	2	3	3	3	4	4
59	4	4	5	5	4	5
60	4	3	3	3	4	3
61	4	3	4	4	4	2
62	3	3	3	3	4	3
63	3	2	3	3	2	3
64	3	4	3	4	4	3
65	3	4	4	4	3	2
66	4	4	4	4	4	5
67	4	3	4	3	4	4
68	4	3	4	3	4	4
69	3	3	4	4	5	3
70	3	3	4	4	3	2
71	4	4	4	4	4	4

No	Kualitas Pelayanan (Y)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	3	4	4	4	3	5
2	4	4	4	5	5	5
3	3	5	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	4
5	4	5	4	5	5	5
6	4	4	3	3	4	4
7	5	5	4	4	5	4
8	4	4	4	4	4	3
9	4	4	5	5	5	3
10	3	3	4	4	3	3
11	3	3	3	5	4	3
12	3	3	3	4	4	5
13	3	3	4	5	4	4
14	5	5	4	5	5	4
15	4	4	5	4	4	4
16	4	4	4	5	3	4
17	4	4	4	4	4	5
18	4	4	4	4	5	3
19	5	5	5	5	4	4
20	3	3	3	5	3	4
21	4	4	4	4	4	3
22	4	4	3	4	3	4
23	3	3	3	5	4	3
24	4	4	3	5	4	4
25	3	3	3	3	4	3
26	4	4	5	5	4	3
27	3	3	3	3	4	3
28	3	3	4	4	4	2
29	3	3	3	3	4	4
30	2	2	3	3	2	4
31	4	4	3	4	4	4
32	4	4	4	4	3	3
33	4	4	4	4	4	3
34	3	3	4	3	4	4
35	3	3	4	3	4	3
36	3	4	4	4	3	5
37	4	4	4	5	5	5
38	3	5	5	5	4	5
39	5	5	4	5	4	4

40	4	5	4	5	5	5
41	4	4	3	3	4	4
42	5	5	4	4	5	4
43	4	4	4	4	4	3
44	4	4	5	5	5	3
45	3	3	4	4	3	3
46	3	3	3	5	4	3
47	3	3	3	4	4	5
48	3	3	4	5	4	4
49	5	5	4	5	5	4
50	4	4	5	4	4	4
51	4	4	4	5	3	4
52	4	4	4	4	4	5
53	4	4	4	4	5	3
54	5	5	5	5	4	4
55	3	3	3	5	3	4
56	4	4	4	4	4	3
57	4	4	3	4	3	4
58	3	3	3	5	4	3
59	4	4	3	5	4	4
60	3	3	3	3	4	3
61	4	4	5	5	4	3
62	3	3	3	3	4	3
63	3	3	4	4	4	2
64	3	3	3	3	4	4
65	2	2	3	3	2	4
66	4	4	3	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3
68	4	4	4	4	4	3
69	3	3	4	3	4	4
70	3	3	4	3	4	3
71	3	3	4	4	5	3

### Lampiran 3

#### Output SPSS

##### Notes

Output Created	05-JULI-2025 20:30:50	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	71
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 TT /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,01

##### Statistics

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Lingkungan Kerja Fisik
N	Valid	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0

##### Frequency Table

###### P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	33.8	33.8	33.8
	4	37	52.1	52.1	85.9
	5	10	14.1	14.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

###### P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	16.9	16.9	16.9
	4	27	38.0	38.0	54.9
	5	32	45.1	45.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

###### P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	12	16.9	16.9	19.7
	4	45	63.4	63.4	83.1
	5	12	16.9	16.9	100.0

Total	71	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

**P4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2.8	2.8	2.8
	3	33.8	33.8	36.6
	4	46.5	46.5	83.1
	5	16.9	16.9	100.0
	Total	100.0	100.0	

**P5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	33.8	33.8
	4	37	52.1	85.9
	5	10	14.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0

**P6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	19.7	19.7
	4	29	40.8	60.6
	5	28	39.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0

**Correlations**

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Lingkungan Kerja Fisik
P1	Pearson Correlation	1	.287*	.292*	.531**	1.000**	.364**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.015	.013	.000	.000	.002	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P2	Pearson Correlation	.287*	1	.233	.419**	.287*	.878**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.015		.051	.000	.015	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P3	Pearson Correlation	.292*	.233	1	.477**	.292*	.249*	.571**
	Sig. (2-tailed)	.013	.051		.000	.013	.036	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P4	Pearson Correlation	.531**	.419**	.477**	1	.531**	.481**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P5	Pearson Correlation	1.000**	.287*	.292*	.531**	1	.364**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.013	.000		.002	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P6	Pearson Correlation	.364**	.878**	.249*	.481**	.364**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.036	.000	.002		.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
Lingkungan Kerja Fisik	Pearson Correlation	.774**	.721**	.571**	.786**	.774**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	71	71	71	71	71	71	71

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha N of Items

.828 6

**Statistics**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Lingkungan Kerja Non Fisik
N	Valid	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0

**Frequency Table****P1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2.8	2.8	2.8
	3	32	45.1	47.9
	4	33	46.5	94.4
	5	4	5.6	100.0
	Total	71	100.0	100.0

**P2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2.8	2.8	2.8
	3	28	39.4	42.3
	4	33	46.5	88.7
	5	8	11.3	100.0
	Total	71	100.0	100.0

**P3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	33.8	33.8
	4	37	52.1	85.9
	5	10	14.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0

**P4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	19.7	19.7
	4	33	46.5	66.2
	5	24	33.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0

**P5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8
	3	14	19.7	22.5
	4	43	60.6	83.1

5	12	16.9	16.9	100.0
Total	71	100.0	100.0	

### P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	2	8	11.3	11.3	11.3
	3	22	31.0	31.0	42.3
	4	29	40.8	40.8	83.1
	5	12	16.9	16.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Lingkungan Kerja Non Fisik
P1	Pearson Correlation	1	.159	.385**	.319**	.232	.105	.546**
	Sig. (2-tailed)		.185	.001	.007	.052	.385	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P2	Pearson Correlation	.159	1	.516**	.424**	.403**	.249*	.715**
	Sig. (2-tailed)	.185		.000	.000	.000	.036	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P3	Pearson Correlation	.385**	.516**	1	.354**	.273*	.259*	.712**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.002	.021	.029	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P4	Pearson Correlation	.319**	.424**	.354**	1	.196	.345**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.002		.102	.003	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P5	Pearson Correlation	.232	.403**	.273*	.196	1	.087	.556**
	Sig. (2-tailed)	.052	.000	.021	.102		.468	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P6	Pearson Correlation	.105	.249*	.259*	.345**	.087	1	.590**
	Sig. (2-tailed)	.385	.036	.029	.003	.468		.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
Lingkungan Kerja Non Fisik	Pearson Correlation	.546**	.715**	.712**	.694**	.556**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	71	71	71	71	71	71	71

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	6

### Statistics

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Pelayanan
N	Valid	71	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0	0

**Frequency Table****P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	29	40.8	40.8	43.7
	4	32	45.1	45.1	88.7
	5	8	11.3	11.3	100.0
Total		71	100.0	100.0	

**P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	25	35.2	35.2	38.0
	4	32	45.1	45.1	83.1
	5	12	16.9	16.9	100.0
Total		71	100.0	100.0	

**P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	33.8	33.8	33.8
	4	37	52.1	52.1	85.9
	5	10	14.1	14.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

**P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	19.7	19.7	19.7
	4	29	40.8	40.8	60.6
	5	28	39.4	39.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

**P5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	12	16.9	16.9	19.7
	4	44	62.0	62.0	81.7
	5	13	18.3	18.3	100.0
Total		71	100.0	100.0	

**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	27	38.0	38.0	40.8
	4	30	42.3	42.3	83.1
	5	12	16.9	16.9	100.0
Total		71	100.0	100.0	

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Pelayanan
P1	Pearson Correlation	1	.858**	.389**	.396**	.462**	.111	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000	.358	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P2	Pearson Correlation	.858**	1	.522**	.483**	.444**	.349**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.003	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P3	Pearson Correlation	.389**	.522**	1	.364**	.294*	.007	.623**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.002	.013	.954	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P4	Pearson Correlation	.396**	.483**	.364**	1	.239*	.191	.669**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002		.045	.111	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P5	Pearson Correlation	.462**	.444**	.294*	.239*	1	.005	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013	.045		.965	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
P6	Pearson Correlation	.111	.349**	.007	.191	.005	1	.434**
	Sig. (2-tailed)	.358	.003	.954	.111	.965		.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
Pelayanan	Pearson Correlation	.797**	.910**	.623**	.669**	.593**	.434**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	71	71	71	71	71	71	71

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	6

### Correlations

		Lingkungan Kerja Fisik	Lingkungan Kerja Non Fisik	Kualitas Pelayanan
Lingkungan Kerja Fisik	Pearson Correlation	1	.362**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	71	71	71
Lingkungan Kerja Non Fisik	Pearson Correlation	.362**	1	.561**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	71	71	71
Pelayanan	Pearson Correlation	.913**	.561**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	71	71	71

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Regression

Model	R	R Square	Model Summary <sup>b</sup>		
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.945 <sup>a</sup>	.894	.891	.968	1.732

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non Fisik, Lingkungan Kerja Fisik

b. Dependent Variable: Pelayanan

Model		ANOVA <sup>a</sup>				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.643	2	268.321	286.582	.000 <sup>b</sup>
	Residual	63.667	68	.936		
	Total	600.310	70			

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non Fisik, Lingkungan Kerja Fisik

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-1.480	1.117			-1.325	.190	
	Lingkungan Kerja Fisik	.764	.040	.817		19.278	.000	.869
	Lingkungan Kerja Non Fisik	.281	.045	.265		6.250	.000	.869

a. Dependent Variable: Pelayanan

**Lampiran 4**

**R Tabel**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

**Lampiran 5**

**T Tabel**

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

## Lampiran 6

### F Tabel

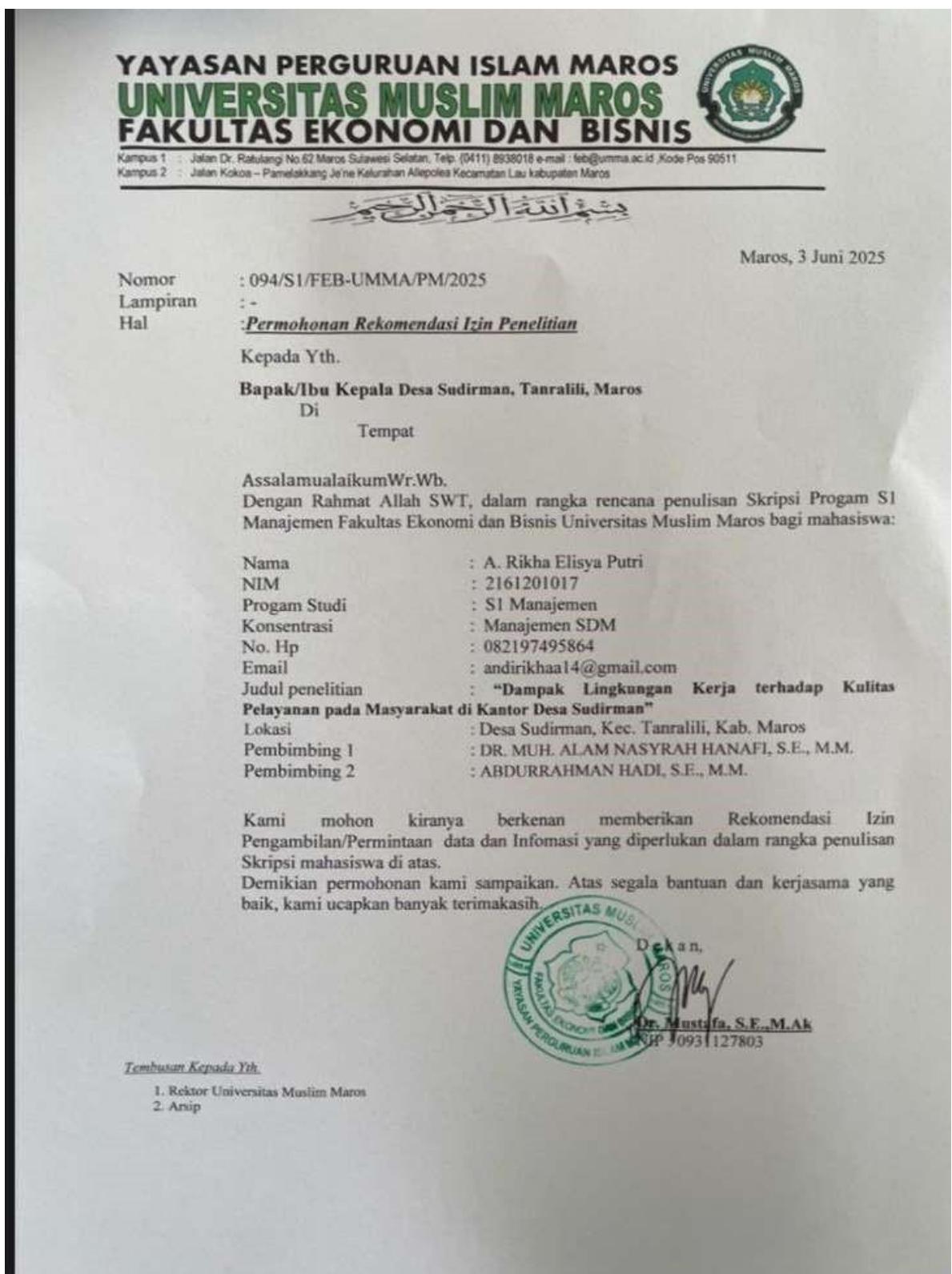
**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99		1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99		1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92		1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92		1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92		1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91		1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91		1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91		1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91		1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90		1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90		1.84	1.81	1.79

### Lampiran 7 Dokumentasi



Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Dari Universitas Muslim Maros





**PEMERINTAH DESA SUDIRMAN**  
**KECAMATAN TANRALILI KABUPATEN MAROS**  
Jl. Poros Kariango, Dusun Bira, Kode Pos. 90553

---

Nomor : 66 / 07.2007 / KTR / VI / 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Keterangan telah melaksanakan penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMMA

di –

Maros

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros Nomor : 094/S1/SK/FEB-UMMA/PM/2025 tanggal 03 Juni 2025 perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian Atas nama :

Nama : A.RIKHA ELISYA PUTRI  
NIM : 2161201017  
Program Studi: S1 Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen SDM

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Kantor Desa Sudirman Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros, dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "**DAMPAK LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT KANTOR DESA SUDIRMAN**".

Demikian Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Maros, 26 Juni 2025  
Kepala Desa Sudirman

The stamp contains the text "KEPALA DESA SUDIRMAN" around the top edge and "TANRALILI" at the bottom. In the center, it has "LENNI MARLINA, SE" and "CIMBANTAN TANRALILI".



#### RIWAYAT HIDUP

A.Rikha Elisya Putri adalah penulis skripsi ini, penulis lahir pada tanggal 14 Maret 2003 di dunia letaknya di Dusun Bontotangnga Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak Pertama dari tiga bersaudara. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK PKK Allaere melanjutkan ke SDN 124 Inpres Allaere melanjutkan melanjutkan ke SMP PGRI 5 Maros lalu melanjutkan Ke SMAN 5 Maros, hingga akhirnya menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di perguruan tinggi Universitas Muslim Maros dan lulus pada Tahun 2025.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha disertai ketekunan, kerja keras, motivasi dan Do'a kedua orang tua serta dukungan teman- teman sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir Skripsi. Semoga penulisan Skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif serta dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis terima kasih kepada wanita yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri, A.Rikha Elisya Putri . Terima kasih telah berusaha keras untuk menyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu,A.Rikha Elisya Putri. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjajakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu.Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu. Dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.