

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO
UTARA**

Oleh :

**JUWAIRIYAH DUDUNGUWO
NIM: S.21.21049**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO UTARA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI SOSIAL KABUPATEN
GORONTALO UTARA

Oleh :

JUWAIRIYAH DUDUNGUO

NIM : S.21.21.049

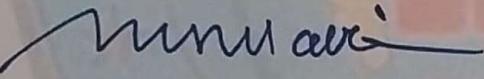
SKRIPSI

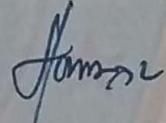
Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Gorontalo, Mei 2025

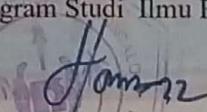
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN : 0913027101


Swastiani Dunggio, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0930048307

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Swastiani Dunggio, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0930048307

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI SOSIAL KABUPATEN
GORONTALO UTARA

Oleh :

JUWAIRIYAH DUDUNGUO

NIM : S.21.21.049

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui
Oleh tim penguji pada tanggal, Mei 2025

TIM PENGUJI

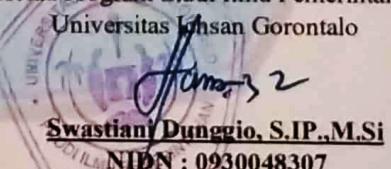
1. Dr. Fatma M. Ngabito, S.I.P., M.Si (.....)
2. Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP (.....)
3. Noviyanti Tue, S.I.P.,M.Si (.....)
4. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si (.....)
5. Swastiani Dunggio, S.I.P.,M.Si (.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Ihsan Gorontalo



Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Ihsan Gorontalo



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Sesuatu Yang Dapat Di Bayangkan Pasti Dapat Di Raih
Sesuatu Yang Bisa Di Impikan Pasti Dapat Di Wujudkan

”Maka Sesungguhnya , Di Balik Kesulitan Pasti Ada Kemudahan”

(QS. Al- Insyirah 6)

PERSEMBAHAN :

“Tiada Lembar Yang Paling Indah Dalam Laporan Skripsi Ini Kecuali Lembar Persembahan
Dengan Mengucapkan Syukur Atas Rahmat Allah Swt, Skripsi Ini Saya Persembahkan
Sebagai Tanda Bukti Kepada Kedua Orang Tua Tercinta Ibu Itin Lateka , Bpk Insar
Dudunguo, Ucapan Terima Kasih Juga Kepada Suami Ramdan Usman dan Anak-Anak Saya
, Saudara, Sahabat dan Teman Teman Yang Selalu Memberi Support Untuk Menyelesaikan
Skripsi Ini”

PERNYATAAN

Nama : JUWAIRIYAH DUDUNGUWO
Nim : S2121049
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini adalah hasil dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, magister, dan doktor) baik di universitas ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dan tim pembimbing
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah yang di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan Gelar yang telah di peroleh karna Skripsi ini serta sanksi lainnya dengan norma berlaku di perguruan tinggi.



ABSTRACT

JUWAIRIYAH DUDUNGUO. S2121049. THE EFFECT OF WORK ENVIRONMENT ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE SOCIAL SERVICE OF NORTH GORONTALO DISTRICT

This study aims to examine how the work environment affects the quality of public services in the Social Service of North Gorontalo Regency. It employs a survey method with a quantitative approach involving a sample size of 35 participants. The data analysis was conducted using simple linear regression analysis. The findings indicate that the work environment significantly affects the quality of public services provided by the Social Service in North Gorontalo Regency, with a correlation coefficient of 0.769. This suggests that 76.9% of the quality of public services can be attributed to the work environment, while the remaining 23.1% is affected by other factors not included in this study's model.

Keywords: work environment; quality of public services; Social Service



ABSTRAK

JUWAIRIYAH DUDUNGUO. S2121049. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,769, sedangkan 23,1% variabel dalam penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain di luar model persamaan penelitian. Pengaruh sebesar 0,769 atau 76,9% berarti bahwa lingkungan kerja memberikan kontribusi yang tinggi kepada kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

Kata kunci: lingkungan kerja; kualitas pelayanan public, Dinas Sosial



KATA PENGANTAR

ASSALAAMU ALAIKUM WARAHMATULLAAHI WABARAKAATUH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Meskipun dalam penulisan skripsi ini, penulis menemui berbagai hambatan dan rintangan, namun semuanya dapat dilalui berkat rahmat Allah Subhana Wataala, dan juga dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua yang telah mendidik dan membesarkan penulis.

Pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada: Bapak Muhammad Ichsan Gaffar., SE., M.Ak., CPA.,AICPA selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo; Ibu Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Ichsan Gorontalo, dan selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan selama pembuatan skripsi ini; Ibu Swastiani Dunggio, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo, sekaligus dosen pembimbing kedua yang

telah memberikan arahan ataupun bimbingan dalam penyusunan skripsi ini; Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis; serta teman dan sahabat bersama-sama dari awal hingga penyelesaian studi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua rekan yang telah memberikan dorongan semangat dalam menyusun skripsi ini, semoga skripsi ini dapat berguna bagi rekan-rekan semua yang sempat membacanya.

Gorontalo, 17 Mei 2025

Peneliti

Juwairiyah Dudunguwo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Lingkungan Kerja	7
2.2 Indikator Lingkungan Kerja	9
2.3 Konsep Pelayanan Publik	10
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	14
2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	16
2.6 Hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik	19
2.7 Kerangka Pikir.....	20
2.8 Hipotesis.....	22

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek penelitian	23
3.2 Metode penelitian	23
3.2.1 Desain penelitian.....	23
3.2.2 Operasionalisasi variabel	23
3.2.3 Populasi dan sampel.....	27
3.2.4 Sumber data.....	28

3.2.5	Teknik pengumpulan data.....	28
3.2.6	Prosedur penelitian.....	28
3.2.7	Teknik analisis data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1	Visi.....	31
4.1.2	Misi	31
4.1.3	Tugas pokok	31
4.2	Hasil Penelitian.....	36
4.3	Analisis Deskriptif Variabel	38
4.3.1	Lingkungan kerja (variabel X).....	39
4.3.2	Kualitas pelayanan publik (variabel Y).....	43
4.4	Hasil Uji Hipotesis	50
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	56
5.2.	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X dan Y.....	23
Tabel 3.2 Bobot nilai variabel.....	26
Tabel 4.1 Hasil uji validitas lingkungan kerja (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y)	37
Tabel 4.2 Hasil uji reliabilitas lingkungan kerja (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y)	38
Tabel 4.3 Tanggapan responden tentang peralatan kerja di kantor yang mendukung	39
Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang suasana yang tidak bising atau ribut	40
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang pewarnaan ruangan kerja yang menarik	40
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang pencahayaan yang sepadan dengan ruangan	41
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang hubungan kerja dengan atasan sangat baik	41
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang hubungan kerja dengan rekan kerja sangat baik	42
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang penghargaan berdasarkan prestasi	42
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang penempatan pegawai pada unit kerja yang tepat	43
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang waktu tunggu masyarakat tidak terlalu lama karena proses yang tidak berbelit-belit	44
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan	44
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang kesopanan dan keramahtamahan pegawai dalam melayani	45
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang pegawai merespon semua keluhan yang diterima masyarakat, untuk ditindaklanjuti dan dicariakan solusinya	45

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang ketersediaan sarana pendukung	46
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang banyak petugas yang melayani untuk memproses data	47
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang ada pola-pola baru pegawai dalam bekerja	47
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang pegawai menyesuaikan pelayanan secara personal untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat	48
Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang lokasi dan kemudahan dalam memperoleh fasilitas pelayanan.....	48
Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang terdapat ruangan tunggu, fasilitas music, ac dan kebersihan	49
Tabel 4.21 Hasil uji signifikansi parameter individual (uji statistik t)	50
Tabel 4.22 Hasil uji uji koefisien determinasi (R^2)	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam hal ini, negara berkewajiban untuk melayani setiap masyarakatnya sebagai pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945. Olehnya itu, membangun kepercayaan publik dalam layanan publik adalah kegiatan yang harus dilakukan sesuai dengan harapan dan persyaratan semua warga negara dan penduduk dengan meningkatkan kualitas layanan masyarakat.

Tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, sudah merupakan keharusan yang harus dilaksanakan dan tidak dapat ditunda lagi. Hal ini disebabkan lingkungan eksternal (lingkungan luar) organisasi selalu berkembang dan tuntutan masyarakat juga meningkat seiring dengan kondisi dan perubahan kualitas hidup masyarakat itu sendiri. Di samping itu, juga terbuka kesempatan dengan makin berkembangnya teknologi informasi untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dengan komunikasi yang lebih luas dan mudah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk mencapai pelayanan yang baik, aparatur pemerintah harus meningkatkan kualitas, kemampuan dan kesejahteraan manusianya. Dengan administrasi kepegawaian yang mantap bisa diperoleh dengan pola pengembangan karir berdasarkan prestasi kerja. Kemampuan sikap mental melalui upaya pendidikan dan latihan serta disiplin pegawai. Secara khusus untuk mencapai

sasaran tersebut, maka harus berfokus pada terdapatnya dimensi kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas kemampuan profesional aparatur pemerintah. Dalam hal ini pegawai negeri sipil selaku abdi negara dan abdi masyarakat. Oleh karena itu peningkatan kualitas sumber daya manusia (aparatur) perlu dilakukan secara terencana, terarah, terus-menerus dan berkesinambungan melalui upaya pengembangan potensi karier dan kesejahteraannya. Dalam hal ini, kemampuan aparatur negara yang tidak berkesesuaian dengan tuntutan pekerjaan, serta kurangnya kesadaran aparatur negara akan fungsinya sebagai abdi masyarakat, akan mempengaruhi kinerja aparatur sehingga terlihat kurang berkualitas, misalnya dalam menyelesaikan tugas dan melayani masyarakat.

Salah satu dinas pemerintah kabupaten yang memiliki tugas yang sangat penting dalam penanggulangan fakir miskin yakni dinas sosial. Dinas ini mempunyai tugas untuk merumuskan kebijakan di bidang rehabilitasi sosial, memberikan jaminan perlindungan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan penanganan fakir miskin. Untuk merealisasikan tugas tersebut, tentunya diperlukan aparatur pemerintah yang memiliki kompetensi yang handal untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Demikian halnya dengan Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara yang merupakan ujung tombak pelayanan penanganan fakir miskin dan anak terlantar. Dinas juga ini berfungsi untuk melakukan rehabilitasi sosial kepada warga masyarakat agar ketika kembali di tengah-tengah masyarakat, mereka dapat mandiri karena telah memiliki keterampilan di pusat rehabilitasi.

Hasil pengamatan yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara bahwa kualitas pelayanan publik belum begitu terwujud dikarenakan belum

memadainya dukungan hasilitas kerja, seperti komputer, kamera untuk pegawai lapangan, dan kendaraan dinas untuk aparatur yang bertugas di lapangan. Di samping itu, permasalahan lain yang tampak yakni kondisi kerja berupa kerjasama dan koordinasi kerja antara pegawai masih kurang berjalan dengn baik, sehingga berdampak pada penyelesaian kerja aparatur. Permasalahan yang timbul tersebut, sedikit banyaknya dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang kurang mendukung. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk menjaga kendali atas perhatian Anda. Sementara lingkungan kerja tidak melakukan proses kegiatan dalam organisasi, lingkungan kerja secara langsung mempengaruhi karyawan yang melakukan proses kegiatan. Menurut Nitisemito (2018), lingkungan kerja adalah suasana di mana aparatur terlibat dalam kegiatan.

Suatu organisasi seperti Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, termasuk birokrasi pemerintahan didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai beberapa tujuan. Oleh karena itu, keadaan lingkungan kerja digambarkan sebagai baik atau sesuai ketika seseorang dapat melakukan kegiatan dalam optimal, sehat, aman, nyaman dan nyaman. Kompatibilitas lingkungan kerja dapat dilihat sebagai hasilnya untuk waktu yang lama. Selain itu, lingkungan kerja yang buruk mungkin memerlukan lebih banyak pekerjaan dan lebih banyak waktu dan tidak mendukung pelestarian rencana sistem kerja yang efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Nurmasitha, dkk (2022) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif atau signifikan antara Lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Menjaga lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk pembentukan suatu kualitas pelayanan yang baik, karena dengan bekerja di dalam lingkungan yang aman dan nyaman sangat besar pengaruhnya terhadap pekerjaan

yang akan dihasilkan. Demikian pula, penelitian yang dilakukan oleh Sofiyan (2018) telah menyimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak positif dan penting pada kualitas layanan. Lingkungan kerja yang meningkat meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, hipotesis pertama diuji untuk kebenaran

Namun, penelitian lain tentang lingkungan kerja dilakukan oleh Sumiati, dkk (2018) menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lingkungan kerja fisik ialah salah satu alasan untuk sukses dalam menjalankan semua pekerjaan, tetapi juga mengarah ke setiap aparatur dapat melakukan pekerjaan apa pun, karena dapat mempengaruhi semua karyawan, terutama lingkungan kerja yang lebih psikologis. Efeknya positif atau negatif

Masih beragamnya hasil penelitian tentang lingkungan kerja, tentunya masih menjadi perdebatan tentang kontribusi lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itulah perhatian terhadap lingkungan kerja organisasi harus mendapatkan perhatian serius dari pihak pimpinan karena hal ini sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan aparatur. Lingkungan kerja merupakan lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan juga sangat dibutuhkan oleh aparatur untuk dapat meningkatkan kinerja, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan baik. Kondisi lingkungan kerja harus baik atau tepat jika orang dapat melakukan kegiatan mereka secara optimal, sehat, aman, nyaman dan nyaman. Kompatibilitas lingkungan kerja dapat dilihat sebagai hasilnya untuk waktu yang lama. Untuk mencapai layanan publik yang berkualitas baik, penyelenggara pemerintah harus memperhitungkan beberapa faktor yang saling mempengaruhi dan yang saling

mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satunya adalah lingkungan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, yakni Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian permasalahan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pokok dalam penelitian ini ialah:

Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1.Maksud penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

1.3.2.Tujuan Penelitian

Berdasar rumusan masalah penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini,yakni:

Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yakni:

1. Manfaat teoritis

Sebagai masukan dalam menambah khasanah kajian tentang ilmu pemerintahan, khususnya mengenai konsep lingkungan kerja dan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, dalam rangka untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

3. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi para peneliti berikutnya yang ingin meneliti mengenai lingkungan kerja dan kualitas pelayanan publik. Juga sebagai bahan perbandingan peneliti untuk membandingkan antara teori atau konsep yang diterima selama perkuliahan dengan kenyataan yang terdapat di masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan dianggap baik atau tepat jika perangkat mampu melakukan kegiatan yang optimal, sehat, aman dan nyaman. Penyesuaian yang salah dengan lingkungan kerja dapat dianggap sebagai hasil untuk waktu yang lama. Selain itu, menurunkan kondisi lingkungan mungkin memerlukan lebih banyak energi dan waktu dan mungkin tidak mendukung perolehan desain sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang mempengaruhi pembentukan kondisi lingkungan kerja.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar tempat kerja anggota organisasi dan dapat memengaruhi jalan dan tempat kerja. Sunyoto (2015:38) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segalanya di sekitar anggota dan dapat mempengaruhi dia dalam melakukan tugas -tugas yang ditugaskan kepadanya.

Nitisemito (2018:183) menyatakan bahwa pada dasarnya, pemahaman lingkungan terkait dengan faktor -faktor di sekitar perusahaan yang memiliki efek langsung atau tidak langsung pada perusahaan. Dalam konteks lingkungan kerja, Dalam kaitannya dengan lingkungan kerja dapat dinyatakan sebagai elemen yang merupakan anggota anggota yang secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi kinerja suatu organisasi.

Semua yang dicakup tidak terbatas pada benda dan orang, tetapi mencakup berbagai atmosfer dan faktor -faktor lain yang menampung staf. Sukanto dan Indryo (2018:151) mengatakan lingkungan kerja adalah tentang aparatur yang

dapat memengaruhi pekerjaan mereka, seperti pencahayaan, pembersihan suara besar, kebersihan di tempat kerja, dan perjanjian keamanan di tempat kerja.

Sementara itu, Sidanti (20015:6) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah semua tentang lingkungan pribadi dalam menangani pekerjaan dan hubungan intim antara lingkungan pribadi dengan karyawan, termasuk faktor fisik dan non-fisik. Berbeda dengan apa yang diterbitkan Gousali (2000), lingkungan kerja ditentukan sebagai seluruh infrastruktur tenaga kerja yang berurusan dengan karyawan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri.

Lalu Aflandi (2018:65) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah segalanya yang dibunuh oleh karyawan dan dapat memengaruhi tugas yang ditugaskan, misalnya, AC (ACS), pencahayaan yang tepat, dll. Dengan kata lain, contoh konkret dari lingkungan kerja yang baik termasuk menggunakan perangkat arus bolak -balik untuk memastikan udara segar dan memasang lampu lampu.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan di mana aparatur dapat bekerja paling baik sehingga mereka dapat melakukan tugas sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Untuk dapat menyelesaikan tugas secara optimal, maka keberadaan sarana dan prasarana perlengkapan kerja perlu disesuaikan dengan kemampuan pegawai. Keberadaan lingkungan kerja harus sesuai dengan keberadaan pegawai yang ada dalam suatu organisasi tersebut, agar tercipta produktivitas kerja yang tinggi, untuk itu dalam menyesuaikan pegawai dengan lingkungan kerja perlulah dilakukan pendekatan kepada pegawai yang bersangkutan.

2.2. Indikator Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah segalanya di sekitar orang yang bekerja dan lingkungan mempengaruhi ketika dia melakukan pekerjaannya. Beberapa angka menjelaskan beberapa faktor lingkungan kerja yang dapat memengaruhi hasil pekerjaan aparatur, seperti Sedharmayanti (2017), pencahayaan, suhu, kebisingan, konsumsi warna, ruang yang diperlukan untuk olahraga, keselamatan kerja, dan hubungan karyawan. Sedarmayanti (2017:21) mencatat bahwa jenis lingkungan kerja umumnya dibagi menjadi dua, yaitu (a) lingkungan kerja fisik dan (b) bukan lingkungan kerja fisik.

1) Lingkungan kerja fisik

Semua lingkungan kerja fisik adalah bentuk fisik yang ditemukan di tempat kerja di mana aparatur dapat memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung. Menurut Sedarmayanti (2017:21), ini adalah lingkungan kerja fisik di tempat kerja dan dapat memiliki dampak langsung dan tidak langsung pada aparatur. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori:

- a. Lingkungan yang terkait langsung dengan aparatur (mis. Pusat Kerja, Kursi, Tabel, dll.)
- b. Mediasi atau lingkungan umum juga dikenal sebagai lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi aparatur seperti suhu, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau yang tidak menyenangkan, dan warna.

Untuk meminimalkan dampak lingkungan fisik pada aparatur, langkah pertama adalah mempelajari orang sebagai dasar untuk berpikir tentang fisik dan perilaku, atau lingkungan fisik.

2) Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non-fisik adalah hubungan keseluruhan yang terlibat dalam masalah kerja seperti: jenis lingkungan kerja non-fisik khususnya mempengaruhi produktivitas aparatur. Oleh karena itu, suatu organisasi harus diminta untuk menciptakan lingkungan kerja non-fisik yang mendukung kolaborasi antara semua elemen dalam organisasi. Lingkungan kerja non-fisik harus setidaknya terbuka dan sportif, dan memastikan bahwa aparatur dihargai dan didukung. Kinerja akan terganggu jika lingkungan kerja non-fisik tidak baik. Menurut Sadarmayanti (2017:31), ini bukan lingkungan kerja fisik yang terkait dengan hubungan kerja, tetapi juga dengan hubungan dan hubungan dengan atasan dan kolega. Lingkungan non-fisik ini juga merupakan sekelompok lingkungan kerja yang tidak dapat diabaikan.

2.3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah konsep yang mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini merujuk pada penyediaan jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu fungsi penting dalam administrasi negara, yang melibatkan interaksi antara pemerintah atau lembaga publik dengan warga negara.

Layanan sebagai proses memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain sebenarnya adalah konsep yang selalu termasuk dalam berbagai aspek kelembagaan. Tidak hanya dalam urutan organisasi, tetapi juga dalam tata kelola

organisasi pemerintah. Ini disebabkan oleh pengembangan sains dan teknologi yang lebih progresif dan persaingan global yang sangat ketat. Pelayanan kepada masyarakat merupakan bentuk pelayanan umum yang tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Masyarakat senantiasa memerlukan pelayanan untuk memenuhi apa yang menjadi kepentingannya sehingga akan menimbulkan perasaan puas sebagai akibat pelayanan yang diberikan aparat. Menurut Moenir (2018:179), layanan ini dapat bertemu orang lain dan kelompok orang yang dilayani. Dalam hal ini, pelaku harus dapat memenuhi empat masalah utama: a) perilaku sopan. b) Bagaimana mengkomunikasikan apa yang dapat ditransfer oleh pihak -pihak yang dapat ditransfer ke apa yang harus diterima. c) waktu pengiriman yang tepat. d) Layanan Humanisme sebagai proses kinerja

Menurut Moenir (2018:12), layanan ini dibuat karena faktor -faktor yang ideal dan material yang ideal. Ada tiga faktor ideal. Dengan kata lain, 1) Ada rasa cinta dan kasih. 2) Saya memiliki keyakinan dalam bantuan timbal balik. 3) Keyakinan bahwa berbuat baik pada orang lain adalah bentuk perbuatan baik. Kualitas dan sistem pelayanan kepada masyarakat adalah sesuatu yang seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah, di mana kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan bervariasi membutuhkan sistem pelayanan yang tepat waktu, tidak berbelit-belit dan kemudahan dalam pengurusan kepentingan sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini, baik layanan dan non-layanan yang dilakukan oleh lembaga publik adalah pemerintah. Di pemerintahan, orang yang menyediakan layanan adalah seluruh integritas peralatan dan lembaga pemerintah. Kinerja pelayanan publik yang

baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, begitu pun sebaliknya. Keadaan ini menyebabkan setiap organisasi publik berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terbaik sebagai upaya mendekatkan jarak antara masyarakat dan pemerintah.

Sinambela et al. (2018:52) menyatakan bahwa layanan publik adalah layanan yang memenuhi syarat sebagai memuaskan dan tunduk pada semua orang yang menerimanya. Dalam hal layanan publik, itu harus dikelola oleh peralatan negara birokrasi. Ini adalah seorang ahli dan kualifikasi yang hebat dan efektif untuk mempromosikan penciptaan jalur koordinasi yang lebih efisien dan efektif, dan dapat menjadi pusat kualitas pelayanan masyarakat. Patton dalam Sinambela (2028 : 9) mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut.

- a) Bagaimana memandang diri sendiri. Harga diri anggota organisasi tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan mereka. Jika menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki, bukannya berpikir siapa kita sebenarnya, maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri, misalnya seorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Ini karena ia miliki rasa percaya diri terhadap dirinya sendiri, dan ia juga memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain..
- b) Bagaimana memandang orang lain. Orang yang bekerja sebagai pembungkus makanan menghargai orang lain, para konsumen dan barang yang dibelinya.

Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan para konsumennya. Mereka tidak hanya ramah dan profesional, namun juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap konsumen. Mereka mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang-kadang ia bertindak sebagai penasihat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi.

- b. Bagaimana memandang pekerjaan. Seseorang yang bekerja sebagai pembungkus makanan menjadikan pekerjaannya penting dan khusus. Dengan menambah nilai pekerjaannya dengan acara mengemas barang belanjaan konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Di samping itu, mereka bangga terhadap dirinya sendiri karena selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Pekerj tersebut juga menambahkan sentuhan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberi perhatian kepada konsumen dan acara khusus dalam bergaul dengan merasa sebagai seorang individu. Ia tidak ragu-ragu lagi menganggap pekerjaan itu sebagai bagian dari dirinya, dan telah menemukan cara-cara untuk menambah makna terhadap pekerjaannya.

Disisi lain, Rohman (2017:36) berkata bahwa layanan publik adalah layanan atau menyediakan fasilitas dalam bentuk penggunaan lembaga publik publik dan non-layanan. Lingkup layanan publik yang diberikan aparatur pemerintah

sangatlah komplek, baik bentuk jenis maupun sifat. Oleh karena itu usaha untuk memperoleh dasar-dasar proses pelayanan publik tersebut sangat diperlukan.

Kemudian, Mahmudi (2017:229) mengatakan bahwa layanan publik ialah semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku

Dari berbagai macam pendapat ahli tentang pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan punlik ialah semua barang dan jasa publik (public goods and services) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara.

2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dan sistem pelayanan kepada masyarakat adalah sesuatu yang seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan, di mana kehidupan masyarakat kelurahan yang semakin kompleks dan bervariasi membutuhkan sistem pelayanan yang tepat waktu, tidak berbelit-belit dan kemudahan dalam pengurusan kepentingan sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Menurut Pasolong (2018:210), kualitas pada dasarnya adalah kata dengan makna relatif, karena abstrak untuk mengevaluasi atau menentukan tingkat penyesuaian persyaratan atau spesifikasi. Jika persyaratan atau spesifikasi dipenuhi, ini berarti Anda dapat menjelaskan kualitas apa yang diminta untuk menjadi baik. Sebaliknya, jika persyaratan tidak terpenuhi, mereka dapat dikatakan buruk. Oleh karena itu, perlu untuk menentukan indikator kualitas. karena spesifikasi yang merupakan indikator perlu dinaikkan.

Menurut Riduwan (2019 : 259) kualitas pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan yang sesuai dengan standart yang telah ditentukan, dalam hal ini yang memenuhi harapan manusia ke depan sesuai dengan standart yang telah ditentukan yaitu kesederhanaan, kejelasan, topik, akurasi, keamanan, tanggung jawab, integritas kelembagaan dan infrastruktur, akses sederhana, disiplin, kesopanan dan ramah dan nyaman

Pelaksanaan pelayanan publik juga merupakan salah satu fungsi pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Pelaksanaan pelayanan ini dilakukan pemerintah melalui penyediaan fasilitas pelayanan, dan menyiapkan prosedur dan mekanisme pelayanan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat menemukan beberapa masalah baik dari segi pelaksanaannya maupun kinerja aparat pemerintah. Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan penilaian dari masyarakat mereka rasakan sendiri.

Menurut Evans dan Lindsay dari Sunarno (2006:16), kualitas layanan dapat dihasilkan dari berbagai perspektif. Ketika konsumen dipertimbangkan dari perspektif konsumen, kualitas layanan selalu dikaitkan dengan hasil produk. Jika kualitas layanan ditampilkan dari titik "berbasis produk", kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai fungsi spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda untuk memberikan peringkat kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang relevan. Kualitas layanan, jika dilihat dari perspektif "berbasis pengguna", adalah tingkat kualitas layanan yang diinginkan oleh pelanggan atau kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sementara itu, kualitas layanan adalah hubungan antara penggunaan atau kepuasan dengan harga bila dilihat berdasarkan "nilai."

Akhirnya, menyatakan bahwa Abidin (2017:71) mencatat bahwa layanan publik berkualitas tinggi tidak hanya relevan dengan layanan, tetapi juga proses pengorganisasian atau mendistribusikan layanan itu sendiri di tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek kecepatan, akurasi, kenyamanan, dan keadilan adalah sarana untuk mengukur layanan publik. Itu artinya, aparatur harus menekankan pada aspek kecepatan mudah dan adil dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2.5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Gaspersz dalam Ardane, dkk (2017:19) mengatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur berikut ini, yakni:

- a) Ketepatan waktu.

Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan. Waktu tunggu masyarakat tidak terlalu lama karena proses yang tidak berbelit-belit dan cera kerja pegawai yang cepat.

- b) Akurasi

Kualitas pelayanan adalah dengan realibilitas kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen. Dimensi ini berkaitan dengan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam bekerja dan terampil menggunakan peralatan kerja yang ada.

c) Kesopanan dan keramahtamahan

Asas kesopanan dan keramahtamahan adalah aspek penting dari mendukung kualitas layanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal. Citra kualitas pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

d) Tanggungjawab

Berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat. Dimensi ini berkaitan dengan sikap pegawai untuk merespon semua keluhan yang diterima masyarakat, untuk ditindaklanjuti dan dicarikan solusinya.

e) Kelengkapan

Mengenai ruang lingkup kualitas layanan, ketersediaan fasilitas dukungan, dan kualitas layanan komplementer lainnya. Kelengkapan peralatan kerja sangat membantu penyelesaian pekerjaan pegawai.

f) Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dan lain-lain. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data akan meringankan pelaksanaan pekerjaan pegawai.

g) Variasi model

Kualitas layanan mengacu pada inovasi untuk memberikan pola baru dalam hal kualitas layanan dan fungsi kualitas layanan. Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk menjawab tuntutan perubahan dan perbaikan

yang diperlukan. Hadi Prabowo dalam Ahmadi, dkk (2024:81) dengan tegas mengemukakan pendapatnya bahwa inovasi adalah salah satu langkah alternatif yang sangat penting bagi pemerintah untuk mengatasi tantangan birokrasi dan pelayanan publik yang penuh dengan masalah. Meskipun inovasi bukanlah konsep yang baru dalam kalangan akademisi dan sektor swasta, namun dalam sektor publik, inovasi seringkali masih dianggap sebagai sesuatu yang opsional atau bahkan fakultatif.

h) Kualitas pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya. Dimensi ini berkaitan dengan pemahaman pegawai bahwa setiap masyarakat atau pelanggan itu unik, dan menyesuaikan pelayanan secara personal untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat.

i) Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan

Jangkauan pelayanan harus tersedia tempat parkir, informasi terkait ruangan, serta kemudahan dalam mendapatkan parkiran. Dimensi ini berkaitan dengan penyediaan fasilitas yang berkaitan dengan kondisi instansi pemberi pelayanan.

j) Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya

Berhubungan dengan lingkungan yang bersejuk, ruang tunggu, fasilitas musik, pendinginan ruangan, dan lain-lain. Dimensi ini berkaitan dengan lingkungan kerja instansi pemberi pelayanan, yakni segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai, baik itu berbentuk fisik, non fisik, sampai pada keadaan kerja yang diakibatkan oleh cara kerja yang dipakai, dan lain-lain yang akan memberikan kontribusi pada aparatur dalam melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan.

2.6. Hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar anggota organisasi dimana mereka beraktivitas. Lingkungan kerja tersebut dapat berupa lingkungan fisik dan lingkungan kerja non fisik yang dapat memberikan pengaruh pada keadaan disekelilingnya, termasuk anggota organisasi itu sendiri. Selain lingkungan kerja di mana aparatur bekerja, lingkungan kerja juga merupakan faktor yang meningkatkan atau mengurangi kualitas layanan karyawan. Bekerja di lingkungan kerja yang hebat dapat meningkatkan ide, produktivitas, dan kinerja mereka. Jika lingkungan kerja buruk dan Anda tidak mendukung kinerja dan produktivitas, karyawan Anda akan kurang mampu menghasilkan pekerjaan yang unggul.

Rivai dan Sagala (2019:793), ketidakpastian dan kehilangan lingkungan kerja yang tidak sehat, yang dianggap sebagai emosi psikologis dalam hubungan yang terkait dengan pekerjaan, lebih sulit, kuantitatif dan gejala stres.

Selanjutnya, Nurmasitha et al. (2022:1223) Lingkungan kerja yang baik dapat menyebabkan atmosfer fungsional yang memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih kuat, sehingga organisasi harus menciptakan dan mempertahankan lingkungan kerja yang baik. Manfaat lingkungan kerja yang aman dan sehat dan mampu meningkatkan kualitas kehidupan kerja para pegawainya adalah dapat meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pegawai yang lebih berkomitmen, fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih besar sebagai akibat dari meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan.

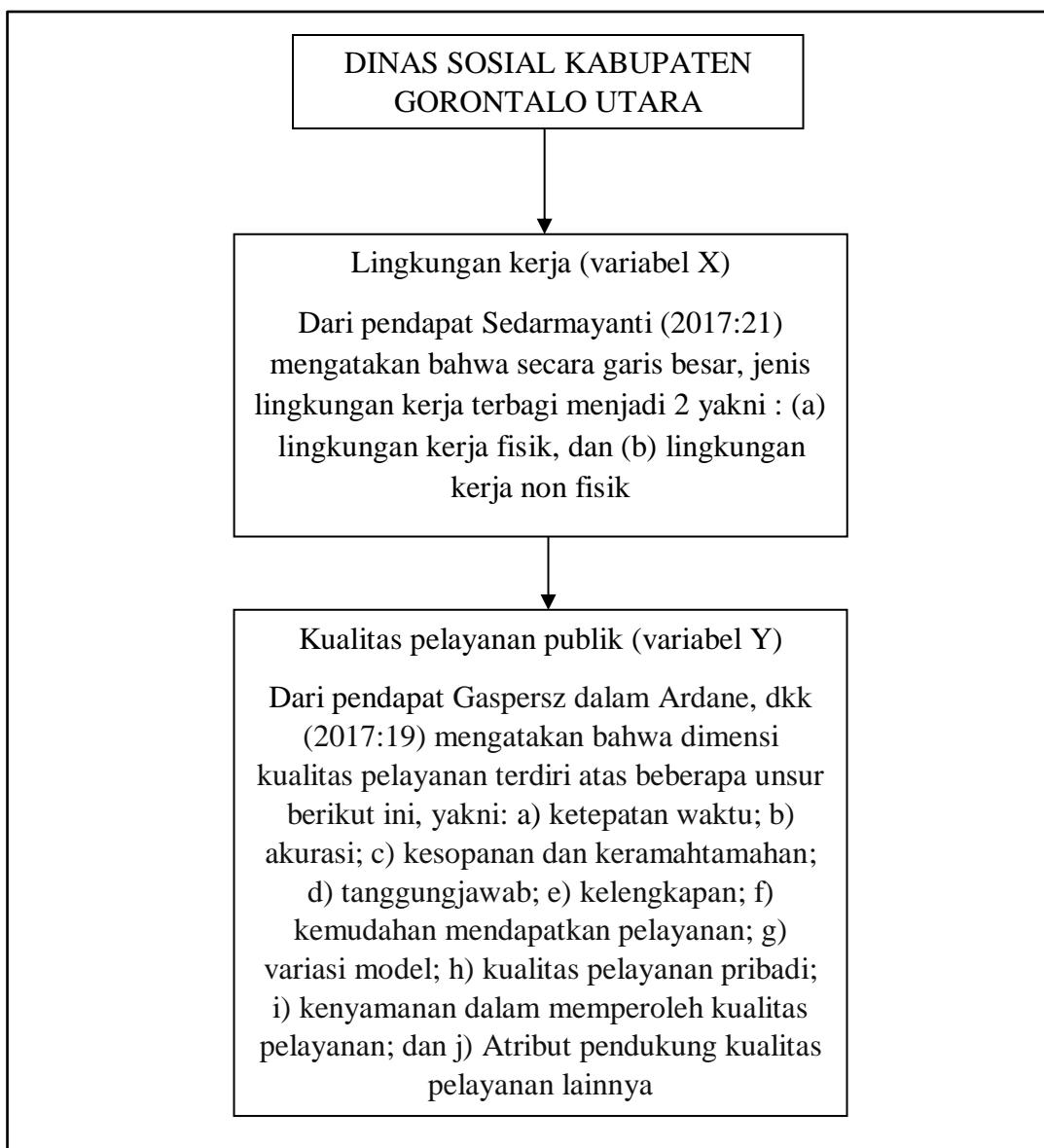
2.7. Kerangka Pikir

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah harus memiliki kualitas kerja. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja aparatur, salah satu diantaranya adalah lingkungan kerja di mana aparatur tersebut bekerja. Oleh karena itulah, setiap organisasi haruslah mengusahakan sedemikian rupa, agar lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dalam pelaksanaan tugas aparaturnya. Penyesuaian yang salah dengan lingkungan kerja dapat dianggap sebagai hasil untuk waktu yang lama. Selain itu, menurunkan kondisi lingkungan mungkin memerlukan lebih banyak energi dan waktu dan mungkin tidak mendukung perolehan desain sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang mempengaruhi pembentukan lingkungan kerja

Sedarmayanti (2017:21) mengatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni : (a) lingkungan kerja fisik, dan (b) lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan elemen atau keadaan yang ada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai yang berada didalam lingkungan kerja tersebut. Sementara itu, lingkungan kerja non-fisik adalah seluruh hubungan yang terlibat dalam masalah kerja. Hubungan karyawan dengan manajer dan hubungan karyawan dengan karyawan lain. Jenis lingkungan kerja non-fisik, terutama kualitas pekerjaan pekerja

Selanjutnya, Gaspersz dalam Ardane, dkk (2017:19) mengatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur berikut ini, yakni: a)

ketepatan waktu; b) akurasi; c) kesopanan dan keramahtamahan; d) tanggungjawab; e) kelengkapan; f) kemudahan mendapatkan pelayanan; g) variasi model; h) kualitas pelayanan pribadi; i) kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan; dan j) Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya. Untuk jelasnya, dapat dilihat pada gambar.



2.8. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis dalam penelitian ini, yakni:

Ho: lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

Ha: lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yakni pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Dalam melakukan penelitian ini waktu yang dibutuhkan adalah kurang lebih 3 bulan.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dasar, dan penelitian survei yang dipilih menggunakan frase, gambar, dan angka, yaitu penelitian survei berdasarkan pendekatan kuantitatif.

3.2.2. Operasionalisasi variabel

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan lingkungan kerja sebagai variabel X dan kualitas pelayanan sebagai variabel Y. Untuk menghindari kesalahan dalam manafsirkan variabel-variabel, maka perlu dijelaskan operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X dan Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Lingkungan kerja (variabel X)	(a) lingkungan kerja fisik	1) Peralatan kerja di kantor yang mendukung 2) Suasana yang tidak	
Dari pendapat			

Sedarmayanti (2017:21)	(b) lingkungan kerja non fisik	bising atau ribut 3) Pewarnaan ruangan kerja yang menarik 4) Pencahayaan yang sepadan dengan ruangan 5) Hubungan kerja dengan atasan sangat baik 6) Hubungan kerja dengan rekan kerja sangat baik 7) Penghargaan berdasarkan prestasi 8) Penempatan pegawai pada unit kerja yang tepat	Likert
Kualitas pelayanan publik (variabel Y) Dari pendapat Gaspersz dalam Ardane, dkk (2017:19)	a) ketepatan waktu; b) akurasi c) kesopanan dan keramahtamahan;	1. Waktu tunggu masyarakat tidak terlalu lama karena proses yang tidak berbelit-belit 2. Kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan 3. Kesopanan dan keramahtamahan	

	d) tanggungjawab; e) kelengkapan; f) kemudahan mendapatkan pelayanan; g) variasi model; h) kualitas pelayanan pribadi;	pegawai dalam melayani 4. Pegawai merespon semua keluhan yang diterima masyarakat, untuk ditindaklanjuti dan dicarikan solusinya 5. Ketersediaan sarana pendukung 6. Banyak petugas yang melayani untuk memproses data 7. Ada pola-pola baru pegawai dalam bekerja 8. Pegawai menyesuaikan pelayanan secara personal untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat	Likert
--	--	--	--------

	i) kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan; dan j) Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya	9. Lokasi dan kemudahan dalam memperoleh fasilitas pelayanan 10. Terdapat ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan kebersihan	
--	---	---	--

Masing-masing variabel yang akan diukur akan menggunakan kuesioner dengan pengukuran adalah skala Likert. Kuesioner akan disusun dengan menyiapkan lima (5) pilihan pertanyaan. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda, yaitu seperti tampak dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Bobot nilai variabel

Pilihan jawaban	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.2.3. Populasi dan sampel

3.2.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Riduwan (2019:54), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang ditentukan oleh peneliti yang diteliti dan yang himpunan serta ciri-cirinya yang spesifik selanjutnya menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

3.2.3.2. Sampel

Sampel menurut Arikunto dalam Riduwan (2019:56) ialah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Untuk sampel pegawai, peneliti mengambil 6 orang yang memberikan pelayanan, sedangkan untuk warga masyarakat, peneliti menggunakan teknik aksidental, yakni siapa saja warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan pegawai dan bertemu dengan peneliti, itulah yang dijadikan sampel, yakni sebanyak 29 orang, sehingga dengan demikian jumlah sampel secara keseluruhan sebanyak 35 orang ($6 + 29$).

3.2.4. Sumber data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Sumber primer: data ini bersumber dan responden secara langsung. Dalam prakteknya diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden penelitian.

- 2) Sumber sekunder: data sekunder dieproleh dari dokumen-dokumen data statistik, buku-buku, majalah, dan keterangan lainnya yang ada kaitannya dengan obyek penelitian.

3.2.5. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan:

- 1) Kuesioner, yaitu mengedarkan daftar pertanyaan yang telah tersusun secara sistematis, kemudian diberikan kepada para responen untuk dijawab, kemudian diolah dan analisis.
- 2) Observasi, yakni merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada tempat penelitian, yakni Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

3.2.6. Prosedur penelitian

Untuk memperoleh data yang baik dalam arti objektif, maka membutuhkan peralatan atau alat pengumpulan data yang baik. Untuk meyakini bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, harus terlebih dahulu menguji instrumen tersebut untuk efektivitas dan reliabilitasnya.

3.2.6.1.Uji validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat seberapa baik suatu alat ukur itu masuk akal. Untuk itu digunakan teknik korelasi product moment pearson untuk menghitung korelasi antara setiap pertanyaan dengan skor total untuk menemukan pertanyaan yang valid dan tidak valid. Soal yang tidak valid dibuang dan soal yang valid dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Untuk skala pengukuran interval

korelasi digunakan pengujian validitas dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n \sum X^2) - (\sum X)^2)((n \sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Di mana:

r = Koefisien korelasi

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

n = Banyaknya sampel

Selanjutnya, untuk mencari makna hubungan variabel X (variabel bebas) terhadap variabel Y (variabel terikat), maka hasil korelasi pearson produk moment tersebut diuji signifikansi dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

n = Jumlah responden

Selain itu, kecepatan korelasi berdasarkan hasil perhitungan diperoleh, dikonversi ke nilai t student, dan dibandingkan dengan Tabel T untuk tingkat kebebasan ($N-2$), tingkat signifikansi level yang dipilih. Jika nilai t hitung, pertanyaan diaktifkan, dan jika nilainya di bawah atau sama dengan nilai tabel t , pertanyaan tersebut digambarkan tidak valid.

3.2.6.2. Uji reliabilitas

Dan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan dengan teknik *alfa cronbach (a)* dilakukan untuk jenis data interval yang telah memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima, jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel $\geq 0,60$ atau 60%. Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (a) yaitu :

$$a = \left(\frac{k}{k - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{a_1^2} \right)$$

Keterangan:

a = Relibilitas intrument

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = Jumlah pertanyaan

a_1^2 = Total varians

3.2.7. Teknik Analisis Data

Analisis data menerima pemrosesan data menggunakan rumus atau aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian. Analisis data dilakukan dengan tujuan pengujian hipotesis dalam kaitannya dengan kesimpulan. Untuk memastikan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kualitas layanan publik di Gorontalo Utara, maka dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Visi

VISI PEMERINTAH GORONTALO UTARA SEBAGAI DAERAH YANG TANGGUH, MAJU, MANDIRI, BERPENDIDIKAN, SEJAHTERA DAN BERKEADILAN.

4.1.2. Misi

- 1) Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
- 2) Memperbaiki Kualitas Lingkungan Hidup
- 3) Membangun Infrastruktur dan Perekonomian Yang Kuat
- 4) Menciptakan masyarakat yang demokratis
- 5) Menghapus kemiskinan dan ketertinggalan wilayah

4.1.3. Tugas pokok

Dinas Sosial mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka desentralisasi dan dekosentrasi dibidang sosial untuk membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Dalam melaksanakan tugas, Dinas Sosial menyelenggarakan fungsi:

- a) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data, penyusunan dan pengelolaan keuangan, penyusunan rencana dan program di bidang sosial;
- b) pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan tugas di bidang sosial;
- c) penyiapan pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan tata usaha dinas sosial; dan

- d) pelaksanaan tugas konsultasi dan koordinasi di bidang sosial.

Susunan organisasi Dinas terdiri atas:

1) KEPALA DINAS

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah dalam bidang Sosial yang berada dibawah tanggungjawab Bupati. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:

- a) penyusunan rencana dan program kerja dinas;
- b) pengoordinasian penyusunan rencana dan program kegiatan dinas;
- c) perumusan kebijakan umum dinas serta menyelenggarakan administrasi berdasarkan kewenangan;
- d) pendistribusian tugas kepada bawahan;
- e) penilaian prestasi kerja bawahan;
- f) penyediaan dukungan kerjasama antar kabupaten/kota;
- g) pelaksanaan pengendalian terhadap pelayanan umum;
- h) pembinaan bawahan dalam pencapaian program dinas;
- i) pengevaluasian pelaksanaan kegiatan pada tabung berjalan;
- j) pelaksanaan pembinaan umum dan pembinaan teknis;
- k) pelaksanaan sistem pengendalian intern;
- l) pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan; dan ;
- m) melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada bupati.

2) SEKRETARIAT

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan perencanaan dan evaluasi keuangan,

hubungan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- a) penyusunan rencana dan program keqa kesekretariatan;
- b) pengoordinasian program keqa masing-masing sub bagian;
- c) pengoordinasian para Kepala Sub Bagian;
- d) penilaian prestasi keqa bawaban;
- e) pembimbingan dan memberi petunjuk kepada kepala sub bagian dan bawaban;
- f) pelaksanaan koordinasi dengan para kepala bidang dan kepala UPT;
- g) penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan berdasar rencana keqa yang telab di susun;
- h) pelaksanaan dan mengawasi kegiatan pengelolaan urusan umum dan kepegawaian, penyusunan program dan keuangan;
- i) pengbimpunan dan menyusun rencana keqa dan program pembangunan bidang sosial;
- j) pengumpulan dan menyusun laporan sekretariat,
- k) Bidang, UPT sebagaimana baban laporan Dinas; pelaksanaan sistem pengendalian intern;
- l) pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan; dan
- m) pelaporan basil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

3) BIDANG PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL

Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis bidang perlindungan dan jaminan sosial sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas, Bidang perlindungan dan jaminan sosial menyelenggarakan fungsi:

- a) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pemantauan dan evaluasi perlindungan sosial korban bencana alam;
- b) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pemantauan dan evaluasi perlindungan sosial korban bencana sosial;
- c) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pemantauan dan evaluasi jaminan sosial keluarga;
- d) pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria bidang perlindungan dan jaminan sosial; dan
- e) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas.

4) BIDANG REBABILITASI SOSIAL

Bidang Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas melaksanakan, merumuskan, mengkoordinasikan program dan kegiatan di bidang rehabilitasi sosial dan perlindungan anak sesuai dengan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas, Bidang rehabilitasi sosial menyelenggarakan fungsi:

- a) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, serta pemantauan dan evaluasi rehabilitasi sosial anak diluar panti dan/atau lembaga;
- b) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi rehabilitasi sosial penyandang disabilitas di luar panti dan/atau lembaga;

- d) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi rebabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang diluar panti dan/atau lembaga;
- e) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi rebabilitasi sosial lanjut usia di luar panti dan/atau lembaga;
- f) pengelolaan data pelayanan sosial orang dengan HIV/AIDS (ODHA) untuk dikordikasikan dan dilaporkan kepada pemerintah daerah provinsi;
- g) pengelolaan data pelayanan sosial korban penyalabgunaan NAPZA untuk dikoordinasikan dan dilaporkan kepada pemerintah daerah provinsi;
- h) pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang rebabilitasi sosial; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas.

5) BIDANG PEMBERDAYAAN SOSIAL DAN PENANGANAN FAKIR MISKIN

Bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin mempunyai tugas melaksanakan pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin. Dalam melaksanakan tugas, Bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin menyelenggarakan fungsi:

- a) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan; dan evaluasi pemberdayaan kelembagaan masyarakat; sosial perorangan, keluarga, dan kelembagaan masyarakat
- b) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pemberdayaan sosial komunitas adat terpencil;

- c) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pemberdayaan sosial kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan, dan retorasi sosial;
- d) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pengelolaan sumber dana bantuan sosial;
- e) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan; dan evaluasi pelaksanaan penanganan fakir miskin perdesaan;
- f) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penanganan fakir miskin perkotaan;
- g) pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penanganan fakir miskin pesisir, pulau-pulau kecil, dan perbatasan antar negara;
- h) pelaksanaan verifikasi kabupaten/kota; dan validasi fakir miskin cakupan kabupaten/kota
- i) pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin; dan
- j) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas.

4.2. Hasil Penelitian

Sebagaimana diketahui bahwa penelitian ini terdiri dari dua variabel penelitian, yakni lingkungan kerja (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y). Masing-masing variabel telah dibuatkan kuesionernya, dan sebelum digunakan atau diberikan kepada responden, maka harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas kuesionerya.

4.2.1. Hasil uji validitas kuesioner

Dalam pengujian validitas kuesioner diuji dengan menghitung koefisien antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria yakni nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$).

Tabel 4.1. Hasil uji validitas lingkungan kerja (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y)

variabel	nomor pertanyaan	r hitung	r tabel
lingkungan kerja (variabel X)	1	0,897	0,344
	2	0,881	0,344
	3	0,908	0,344
	4	0,890	0,344
	5	0,806	0,344
	6	0,850	0,344
	7	0,870	0,344
	8	0,880	0,344
kualitas pelayanan publik (variabel Y)	1	0,904	0,344
	2	0,837	0,344
	3	0,873	0,344
	4	0,878	0,344
	5	0,855	0,344
	6	0,810	0,344
	7	0,895	0,344
	8	0,900	0,344
	9	0,852	0,344
	10	0,873	0,344

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.1. dapat dilihat bahwa lingkungan kerja (variabel X) terdiri atas 8 pertanyaan dan kualitas pelayanan publik (variabel Y) terdiri atas 10 pertanyaan. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, didapatkan bahwa semua pertanyaan

memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel, sehingga diputuskan bahwa seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

4.2.2. Hasil uji reliabilitas kuesioner

Apabila kuesioner penelitian sudah diyatakan valid, maka dilakukan pengujian reliabilitas atau keandalan kuesioner. Pengukuran reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode *cronbach's alpha*, dimana hasilnya adalah sebagai berikut.

Tabel 4.2. Hasil uji reliabilitas lingkungan kerja (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y)

variabel	Jumlah pertanyaan	Nilai reliabilitas	<i>cronbach's alpha</i>
lingkungan kerja (variabel X)	8	0,60	0,967
kualitas pelayanan publik (variabel Y)	10	0,60	0,972

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas lingkungan kerja (variabel X) melalui *cronbach's alpha* didapat hasil sebesar 0,967, dan pengujian reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y) didapat nilai sebesar 0,972. Kedua nilai tersebut lebih besar daripada nilai koefisien reliabilitas (0,60), dengan demikian semua pertanyaan untuk mengukur lingkungan kerja (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y) dikatakan reliabel.

4.3. Analisis Deskriptif Variabel

Penelitian ini akan menguji pengaruh lingkungan kerja (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y). Sebelum menguji pengaruh antara kedua variabel, maka terlebih dahulu akan diuraikan distribusi tanggapan responden. Hal ini

penting untuk diuraikan guna melihat sebaran atau distribusi jawaban responden terhadap indikator variabel penelitian. Adapun deskripsi dari jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan adalah sebagai berikut.

4.3.1 Lingkungan kerja (variabel X)

Dalam penelitian ini, untuk mengukur lingkungan kerja (variabel X) ada delapan indikator pertanyaan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 35 orang. Adapun hasilnya yakni.

Tabel 4.3 Tanggapan responden tentang peralatan kerja di kantor yang mendukung

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	8	22.9
SETUJU (S)	11	31.4
KURANG SETUJU (KS)	10	28.6
TIDAK SETUJU (TS)	6	17.1
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang peralatan kerja di kantor yang mendukung, sebanyak 8 (22,9%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 11 (31,4%) responden mengatakan setuju, sebanyak 10 (28,6%) responden mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 6 (17,1%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peralatan kerja di kantor sudah mendukung.

Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang suasana yang tidak bising atau ribut

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	6	17.1
SETUJU (S)	14	40.0
KURANG SETUJU (KS)	8	22.9
TIDAK SETUJU (TS)	7	20.0
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang suasana yang tidak bising atau ribut, sebanyak 6 (17,1%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 14 (40,0%) responden mengatakan setuju, sebanyak 8 (22,9%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 7 (20,0%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa suasana sudah tidak bising atau ribut.

Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang pewarnaan ruangan kerja yang menarik

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	6	17.1
SETUJU (S)	11	31.4
KURANG SETUJU (KS)	10	28.6
TIDAK SETUJU (TS)	8	22.9
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang pewarnaan ruangan kerja yang menarik, sebanyak 6 (17,1%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 11 (31,4%) responden mengatakan setuju, sebanyak 10 (28,6%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 8 (22,9%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pewarnaan ruangan kerja sudah menarik.

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang pencahayaan yang sepadan dengan ruangan

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	6	17.1
SETUJU (S)	12	34.3
KURANG SETUJU (KS)	10	28.6
TIDAK SETUJU (TS)	7	20.0
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang pencahayaan yang sepadan dengan ruangan, sebanyak 6 (17,1%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 12 (34,3%) responden mengatakan setuju, sebanyak 10 (28,6%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 7 (20,0%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pencahayaan sudah sepadan dengan ruangan.

Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang hubungan kerja dengan atasan sangat baik

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	6	17.1
SETUJU (S)	11	31.4
KURANG SETUJU (KS)	12	34.3
TIDAK SETUJU (TS)	6	17.1
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang hubungan kerja dengan atasan sangat baik, sebanyak 6 (17,1%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 11 (31,4%) responden mengatakan setuju, sebanyak 12 (34,3%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 6 (17,1%) responden mengatakan tidak setuju.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan kerja dengan atasan kadang baik.

Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang hubungan kerja dengan rekan kerja sangat baik

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	2	5.7
SETUJU (S)	16	45.7
KURANG SETUJU (KS)	11	31.4
TIDAK SETUJU (TS)	6	17.1
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang hubungan kerja dengan rekan kerja sangat baik, sebanyak 2 (5,7%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 16 (45,7%) responden mengatakan setuju, sebanyak 11 (31,4%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 6 (17,1%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan kerja dengan rekan kerja sudah sangat baik.

Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang penghargaan berdasarkan prestasi

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	4	11.4
SETUJU (S)	13	37.1
KURANG SETUJU (KS)	13	37.1
TIDAK SETUJU (TS)	5	14.3
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang penghargaan berdasarkan prestasi, sebanyak 4 (11,4%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 13

(37,1%) responden mengatakan setuju, sebanyak 13 (37,1%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penghargaan berdasarkan prestasi sering dan kadang-kadang diberikan.

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang penempatan pegawai pada unit kerja yang tepat

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	5	14.3
SETUJU (S)	12	34.3
KURANG SETUJU (KS)	12	34.3
TIDAK SETUJU (TS)	6	17.1
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang penempatan pegawai pada unit kerja yang tepat, sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 12 (34,3%) responden mengatakan setuju, sebanyak 12 (34,4%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 6 (17,1%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penempatan pegawai pada unit kerja sudah dan kadang tepat.

4.3.2 Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Untuk mengukur lingkungan kerja (variabel X), ada sepuluh indikator pertanyaan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 35 orang. Adapun hasilnya yakni.

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang waktu tunggu masyarakat tidak terlalu lama karena proses yang tidak berbelit-belit

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	10	28.6
SETUJU (S)	11	31.4
KURANG SETUJU (KS)	9	25.7
TIDAK SETUJU (TS)	5	14.3
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang waktu tunggu masyarakat tidak terlalu lama karena proses yang tidak berbelit-belit, sebanyak 10 (28,6%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 11 (31,4%) responden mengatakan setuju, sebanyak 9 (25,7%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa waktu tunggu masyarakat sudah tidak terlalu lama karena proses yang tidak berbelit-belit.

Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	5	14.3
SETUJU (S)	14	40.0
KURANG SETUJU (KS)	11	31.4
TIDAK SETUJU (TS)	5	14.3
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan, sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 14 (40,0%) responden mengatakan setuju, sebanyak 11 (31,4%)

mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan sudah bebas kesalahan-kesalahan.

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang kesopanan dan keramahtamahan pegawai dalam melayani

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	6	17.1
SETUJU (S)	15	42.9
KURANG SETUJU (KS)	9	25.7
TIDAK SETUJU (TS)	5	14.3
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang kesopanan dan keramahtamahan pegawai dalam melayani, sebanyak 6 (17,1%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 15 (42,9%) responden mengatakan setuju, sebanyak 9 (25,7%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai sudah memiliki kesopanan dan keramahtamahan dalam melayani.

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang pegawai merespon semua keluhan yang diterima masyarakat, untuk ditindaklanjuti dan dicariakan solusinya

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	9	25.7
SETUJU (S)	10	28.6
KURANG SETUJU (KS)	13	37.1
TIDAK SETUJU (TS)	3	8.6
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai merespon semua keluhan yang diterima masyarakat, untuk ditindaklanjuti dan dicariakan solusinya, sebanyak 9 (25,7%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 10 (28,6%) responden mengatakan setuju, sebanyak 13 (37,1%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 3 (8,6%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai kadang-kadang merespon semua keluhan yang diterima masyarakat, untuk ditindaklanjuti dan dicariakan solusinya.

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang ketersediaan sarana pendukung

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	8	22.9
SETUJU (S)	13	37.1
KURANG SETUJU (KS)	12	34.3
TIDAK SETUJU (TS)	2	5.7
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang ketersediaan sarana pendukung, sebanyak 8 (22,9%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 13 (37,1%) responden mengatakan setuju, sebanyak 12 (34,4%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 2 (5,7%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor sudah memiliki ketersediaan sarana pendukung.

Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang banyak petugas yang melayani untuk memproses data

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	5	14.3
SETUJU (S)	17	48.6
KURANG SETUJU (KS)	8	22.9
TIDAK SETUJU (TS)	5	14.3
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang banyak petugas yang melayani untuk memproses data, sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 17 (48,6%) responden mengatakan setuju, sebanyak 8 (22,9%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa banyak petugas yang sudah melayani untuk memproses data.

Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang ada pola-pola baru pegawai dalam bekerja

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	9	25.7
SETUJU (S)	12	34.3
KURANG SETUJU (KS)	10	28.6
TIDAK SETUJU (TS)	4	11.4
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang ada pola-pola baru pegawai dalam bekerja, sebanyak 9 (25,7%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 12 (34,3%) responden mengatakan setuju, sebanyak 10 (28,6%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 4 (11,4%) responden mengatakan tidak setuju.

setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah ada pola-pola baru pegawai dalam bekerja.

Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang pegawai menyesuaikan pelayanan secara personal untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	8	22.9
SETUJU (S)	14	40.0
KURANG SETUJU (KS)	8	22.9
TIDAK SETUJU (TS)	5	14.3
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai menyesuaikan pelayanan secara personal untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat, sebanyak 8 (22,9%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 14 (40,0%) responden mengatakan setuju, sebanyak 8 (22,9%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 5 (14,3%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai sudah menyesuaikan pelayanan secara personal untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat.

Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang lokasi dan kemudahan dalam memperoleh fasilitas pelayanan

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	9	25.7
SETUJU (S)	14	40.0
KURANG SETUJU (KS)	11	31.4
TIDAK SETUJU (TS)	1	2.9
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang lokasi dan kemudahan dalam memperoleh fasilitas pelayanan, sebanyak 9 (25,7%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 14 (40,0%) responden mengatakan setuju, sebanyak 11 (31,4%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 1 (2,9%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lokasi dan terdapat kemudahan dalam memperoleh fasilitas pelayanan.

Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang terdapat ruangan tunggu, fasilitas music, ac dan kebersihan

Pilihan jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SANGAT SETUJU (SS)	8	22.9
SETUJU (S)	13	37.1
KURANG SETUJU (KS)	10	28.6
TIDAK SETUJU (TS)	4	11.4
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Data kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden tentang ruangan tunggu, fasilitas music, ac dan kebersihan, sebanyak 8 (22,9%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 13 (37,1%) responden mengatakan setuju, sebanyak 10 (28,6%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 4 (11,4%) responden mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah ada ruangan tunggu, fasilitas music, ac dan kebersihan.

4.4. Hasil Uji Hipotesis

4.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (variabel X) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (variabel Y).

Tabel 4.21. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji statistik t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.759	2.871		2.702	.011
Lingkungan Kerja (variabel X)	1.058	.101	.877	10.491	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Pada tabel 4.21 dapat dilihat hasil olahan data kerangka hubungan kausal antara lingkungan kerja (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y), yang dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 7,759 + 1.058 \cdot X$$

Persamaan struktural tersebut mengandung makna bahwa konstanta sebesar 7,759 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari nilai lingkungan kerja (variabel X), maka nilai kualitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 7,759. Koefisien regresi sebesar 1,058 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai lingkungan kerja (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 1,058.

Hasil uji regresi memperlihatkan bahwa besaran nilai koefisien lingkungan kerja yakni 0,877 bertanda positif, yang berarti bahwa lingkungan kerja berbanding lurus atau searah terhadap kualitas pelayanan publik, dan hasil uji statistik Ttest (uji parsial) menunjukkan nilai signifikansi lingkungan kerja sebesar 0.000. Nilai 0,000 lebih kecil dari 0,05. artinya lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik lingkungan kerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan, yakni:

Ho: lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

Ha: lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

Setelah dilakukan pengujian, maka Ha: lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, diterima.

4.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) pada pokoknya digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel bebas. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.22. Hasil uji uji koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.877 ^a	.769	.762	4.13570	1.886

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (variabel X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Pada tabel 4.22 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R^2) didapat nilai sebesar 0,877 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa semakin besar nilai lingkungan kerja (variabel X) maka semakin besar pula nilai kualitas pelayanan publik (variabel Y). Sedangkan hasil R^2 sebesar 0,769, yang berarti bahwa 76,9% variabel Y dipengaruhi oleh variabel X, sedangkan 23,1% variabel dalam penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain di luar model persamaan penelitian.

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

Lingkungan kerja pegawai sangat memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja pegawai sehingga akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar pegawai, apakah itu keadaan fisik, sosial maupun psikologis, semuanya akan memberikan kontribusi pada hasil kerja pegawai karena mereka merasa senang dengan keadaan sekelilingnya. Dalam sebuah organisasi, teramsuk sekolah sebagai wadah pelaksanaan pendidikan, banyak faktor mempengaruhi kualitas kerja anggotanya. Seorang ahli organisasi, yakni Robbins (2018) mengatakan bahwa ada tiga faktor yang dapat memberikan pengaruh pada kualitas

kerja anggota organisasi, yakni faktor individu anggota organisasi itu sendiri, faktor organisasi, dan faktor lingkungan. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain, dimana apabila ada satu faktor yang kurang maksimal, maka akan memberikan pengaruh yang kurang maksimal pula pada kualitas kerja anggota organisasi.

Lingkungan kerja untuk layanan sosial Kabupaten Gorontalo Utara sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan. Meskipun lingkungan kerja tidak menerapkan proses aktivitas dalam layanan sosial, lingkungan kerja secara langsung mempengaruhi aparatur yang melakukan proses kegiatan. Lingkungan kerja yang cukup untuk aparatur layanan sosial dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai dapat mengurangi kinerja karyawan dan pada akhirnya mengurangi kualitas layanan

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara harus memiliki semangat kerja. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja pegawai, salah satu diantaranya adalah lingkungan kerja dimana pegawai tersebut bekerja. Oleh karena itulah, setiap organisasi haruslah mengusahakan sedemikian rupa, agar lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dalam pelaksanaan tugas pegawai, karena nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Andayani (2019:704) bahwa lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi instansi. Jika lingkungan kerja suatu organisasi baik maka semangat kerja pegawai akan tinggi.

Hasil penelitian tentang lingkungan kerja menunjukkan bahwa terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,769, sedangkan 23,1% variabel dalam penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain di luar model persamaan penelitian. Pengaruh sebesar 0,769 atau 76,9% berarti bahwa lingkungan kerja memberikan kontribusi yang tinggi kepada kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Nurmasitha, dkk (2022) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif atau signifikan antara lingkungan kerja secara terhadap kualitas pelayanan. Menjaga lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk pembentukan suatu kualitas pelayanan yang baik. Karena dengan bekerja di dalam lingkungan yang aman dan nyaman sangat besar pengaruhnya terhadap pekerjaan yang akan dihasilkan.

Berdasarkan pada hasil penelitian juga diketahui bahwa ada tiga indikator lingkungan kerja yang mendapat tanggapan kurang puas dari pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, yakni pewarnaan ruangan kerja, hubungan kerja dengan atasan, serta penempatan pegawai pada unit kerja. Indikator pewarnaan ruangan kantor misalnya, sedikit banyaknya dapat mempengaruhi kondisi psikologis pegawai yang bekerja pada ruangan yang menurut pegawai kurang sesuai untuk pewarnaan ruangan. Kusumowidagdo dalam Alkathiri dan Sari (2019;188) mengatakan bahwa warna dapat terbentuk, ia juga mengatakan bahwa interior umum mempengaruhi perilaku. Dalam desain interior, warna ini dianggap sebagai bahan paling sederhana yang mengubah sifat-sifat lingkungan karena visi

dominannya, dan tidak hanya memberikan karakter alam semesta, tetapi juga mempengaruhi perilaku manusia, pengambilan keputusan, kesehatan, dll. Dengan kata lain, warna dapat memiliki pengaruh yang menonjol pada kehidupan manusia dan merangsang fisik, mental, fisiologis dan sosiologi setiap hari.

Ruang kerja di dalam bangunan sebuah kantor memiliki spesifikasi khusus pada fungsinya, yaitu untuk aktivitas bekerja. Dalam konteks ini, ruang kerja merupakan bagian dari lingkungan kerja yang bersifat fisik. Sukmana (2013) menegaskan bahwa lingkungan kerja fisik lebih banyak berhubungan dengan Psikologi Kerekayasaan, di mana kondisi fisik ruang kerja diharapkan dapat menciptakan kenyamanan bekerja bagi pegawai. Ini sangat berbeda dengan lingkungan kerja non-fisik yang lebih berorientasi pada interaksi sosial dan dinamika psikologi pekerja. Dengan kata lain kondisi fisik sebaiknya dibuat sedemikian rupa sehingga kondisi fisik di lingkungan kerja dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Demikian halnya terkait hubungan kerja dengan atasan, faktor ini juga dapat mempengaruhi kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Hubungan kerja yang kurang maksimal antara pegawai dengan atasan, akan menyebabkan terpitusnya komunikasi kerja yang bisa berdampak pada kualitas pelayanan pegawai. Hal ini terjadi karena tidak berjalannya komunikasi kerja yang baik antara pimpinan dengan bawahan. Oktaviani, dkk (2020:12) menyatakan bahwa hubungan antara pemimpin dan bawahan dapat mengarah pada fakta bahwa aparatur tidak senang atau senang bekerja di organisasi, jadi mereka selalu berencana untuk mengelola SDM untuk

mendapatkan orang yang tepat di posisi yang tepat. Salah satu tujuan manajemen SDM dalam fungsi manajemen organisasi terkait dengan kepemimpinan.

Indikator lain yang juga kurang maksimal terkait penempatan pegawai pada unit kerja. Penempatan pegawai pada unit kerja hendaknya disesuaikan dengan keahlian dan latar belakang pendidikan pendidikan, agar mereka tidak perlu lama beradaptasi dengan tugas barunya. Penempatan tenaga kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam sebuah organisasi. Penempatan yang tepat akan meningkatkan efisiensi, produktivitas dan kinerja pegawai. Sementara penempatan yang tidak sesuai dapat mengakibatkan kinerja yang kurang optimal. Hasil penelitian yang dilakukan Basri dan Jamilus (2024) menyimpulkan bahwa penempatan pegawai mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari tanggungjawab pegawai dalam bekerja, ketepatan waktu datang untuk bekerja serta tanggungjawab dalam menyelesaikan tugas dalam bekerja. Suatu pekerjaan adalah pengetahuan dan pengalaman yang diperlukan dan kemampuan untuk melakukan tugasnya, dan jika aparatur bukan seorang ahli yang melakukan ini, akan ada kehancuran atau kegagalan.

Dengan demikian, lingkungan kerja sangat penting untuk diperjatikan pimpinan, yakni Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawainya. Kondisi lingkungan kerja yang kondusif, baik itu kondisi fisik dan non fisiknya, akan dapat membuat pegawai melaksanakan pekerjannya dengan senang dan optimal, dan sebaliknya apabila kondisi lingkungan kerja yang kurang baik, akan dapat menyebabkan pegawai

kurang termotivasi yang akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,769, sedangkan 23,1% variabel dalam penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain di luar model persamaan penelitian. Pengaruh sebesar 0,769 atau 76,9% berarti bahwa lingkungan kerja memberikan kontribusi yang tinggi kepada kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Berdasarkan pada hasil penelitian juga diketahui bahwa ada tiga indikator lingkungan kerja yang mendapat tanggapan kurang maksimal dari pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, yakni pewarnaan ruangan kerja, hubungan kerja dengan atasan, serta penempatan pegawai pada unit kerja. Kemudian pada aspek kualitas pelayanan publik yang kurang maksimal yakni sebagian pegawai masih kurang merespon semua keluhan yang diterima masyarakat untuk ditindaklanjuti dan dicarikan solusinya, dan masih ada pelayanan yang terjadi kesalahan-kesalahan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat diberikan saran, yakni:

- 1) Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebaiknya lebih meningkatkan kembali kualitas lingkungan kerja kantor, seperti dengan

melakukan perubahan sedikit pada penampilan fisik kantor, misalnya menyangkut pewarnaan. Di samping itu, harus lebih banyak melakukan komunikasi kerja baik secara vertikal maupun horisontal dengan pegawainya, agar semua keluhan pegawai bisa dicarikan jalan keluar terbaiknya.

- 2) Melakukan kembali penataam ulang penempatan pegawai pada unit kerja tertentun dengan melihat prestasi kerja setiap pegawai. Pegawai yang dianggap kurang berprestasi sebaiknya dipindahkan ke unit lain dengan mempertimbangkan keahlian dan latar belakang pendidikan pegawai yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2017. Analisis Pengaruh Kehandalan dan Etos Kerja terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Medan, Tesis S-2, Sekolah pascasarjana, Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Indikator. Zanafa Publishing. Pekanbaru.
- Ahmadi, Rulam, dkk. 2024. Inovasi Pelayanan Publik. CV. Eureka Media Aksara. Purbalingga.
- Alkathiri, Azizah T. B, Sari, dan Yeptadian. 2019. Pengaruh Warna terhadap Produktivitas Pegawai Kantor. Jurnal Arsitektur PURWARUPA Volume 3 No 3 Juli 2019: 187-192.
- Andayani, Melia. 2019. Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume 4 Nomor 2 2019.
- Ardane, N., Wijaya, N.S.W., dan Dewi, L.G.L.K. 2017. FAktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada scoot fast cruises di bali. Jurnal IPTA, 5(1), 1-13.
- Basri, Henny Hamdani, dan Jamilus. 2024. Pengaruh Penempatan Tenaga Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai. Indo-MathEdu Intellectuals Journal, Volume. 5, No. 2, 2024.
- Gouzali, Saydam. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro. Djambatan. Jakarta.
- Mahmudi. 2017. Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Moenir. H.A.S. 2018. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nitisemito, A. S. 2018. Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya. Manusia). Cetakan VIII. Ghalia Indonesia.
- Nurmasitha, Faiza, dkk. 2022. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228.

- Oktaviani, Pani, dkk. 2020. Pengaruh Hubungan Atasan dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan PT. DHL Tangerang. *Journal of Scientific Communication*, Volume 2 Issue 1, April 2020.
- Pasolong, Harbani. 2018. Kepemimpinan Birokrasi. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan. 2019. Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Organisasi. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2018. Perilaku Organisasi. Prenhallindo. Jakarta.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Averroes Press. Malang.
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sidanti, Heny. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. STIE Dharma Iswara Madiun. Madiun.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sofiyani, Rizali. 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja Ddn Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Journal of Management Review*, Volume 2 Number 3 Page (242-251).
- Sukanto, R., dan Indriyo, G. 2018. Manajemen produksi. BPFE. Yogyakarta.
- Sukmana, O. 2013. Dasar Dasar Psokologi Lingkungan. Bayu Media. Malang.
- Sumiati, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Edisi Juli- Desember 2018, Vol 7, No. 2, ISSN 2541-187X.
- Sunarno. 2006. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Sunyoto, Danang. 2015. Penelitian sumber daya manusia. Penerbit PT. Buku Seru. Jakarta.

Dokumen:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara RI. Jakarta.

KUESIONER

Mohon bapak dan ibu menjawab dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan pendapat sendiri.

Bobot pilihan jawaban:

Pilihan jawaban	Nilai
SANGAT SETUJU (SS)	5
SETUJU (S)	4
KURANG SETUJU (KS)	3
TIDAK SETUJU (TS)	2
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	1

Variabel X = Lingkungan kerja

No.	Bunyi pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Peralatan kerja di kantor yang mendukung					
2	Suasana yang tidak bising atau ribut					
3	Pewarnaan ruangan kerja yang menarik					
4	Pencahayaan yang sepadan dengan ruangan					
5	Hubungan kerja dengan atasan sangat baik					
6	Hubungan kerja dengan rekan kerja sangat baik					
7	Penghargaan berdasarkan prestasi					
8	Penempatan pegawai pada unit kerja yang tepat					

Variabel Y = Kualitas pelayanan publik

No.	Bunyi pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Waktu tunggu masyarakat tidak terlalu lama karena proses yang tidak berbelit-belit					
2	Kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan					
3	Kesopanan dan keramahtamahan pegawai dalam melayani					
4	Pegawai merespon semua keluhan yang diterima masyarakat, untuk ditindaklanjuti dan dicarikan solusinya					

5	Ketersediaan sarana pendukung					
6	Banyak petugas yang melayani untuk memproses data					
7	Ada pola-pola baru pegawai dalam bekerja					
8	Pegawai menyesuaikan pelayanan secara personal untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat					
9	Lokasi dan kemudahan dalam memperoleh fasilitas pelayanan					
10	Terdapat ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan kebersihan					

Terima Kasih

HASIL OLAHAN DATA STATISTIK

Responden	Variabel X = Lingkungan kerja								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	2	2	2	2	3	3	20
2	2	2	2	3	3	3	2	2	19
3	3	2	2	2	2	2	2	3	18
4	4	4	4	4	3	3	3	3	28
5	2	2	2	2	3	2	2	2	17
6	3	3	3	3	3	2	3	3	23
7	2	2	2	2	2	3	3	2	18
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	3	3	3	3	2	3	3	3	23
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	2	2	2	3	3	3	3	2	20
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	4	3	4	4	4	4	4	4	31
14	5	5	5	5	4	4	4	4	36
15	3	4	3	4	4	4	3	3	28
16	4	4	4	4	4	4	5	5	34
17	4	3	4	3	4	3	3	4	28
18	4	3	4	4	3	4	4	4	30
19	4	4	4	5	5	4	4	4	34
20	5	4	3	4	5	4	4	4	33
21	4	3	4	3	4	4	4	3	29
22	4	4	4	4	5	4	4	4	33
23	5	5	5	4	4	4	4	5	36
24	4	3	3	4	3	4	4	4	29
25	5	5	4	5	4	4	4	4	35
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	3	2	2	2	2	2	3	2	18
28	2	3	2	2	3	3	2	3	20
29	5	4	5	4	5	4	4	5	36
30	3	3	3	4	4	4	4	4	29
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	5	5	5	5	4	4	5	4	37
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	2	2	2	3	3	3	2	2	19
35	3	3	3	2	2	2	3	3	21

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	24.0286	37.029	.897	.875
VAR00002	24.2286	37.593	.881	.824
VAR00003	24.2286	36.652	.908	.858
VAR00004	24.1143	37.398	.890	.858
VAR00005	24.1143	38.634	.806	.733
VAR00006	24.2000	39.635	.850	.846
VAR00007	24.1429	39.008	.870	.809
VAR00008	24.1429	38.185	.880	.824

Variabel Y = Kualitas pelayanan publik											
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	2	25
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
6	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	24
7	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	26
8	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	33
9	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28
13	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
14	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
15	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
17	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
19	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44
20	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
21	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
23	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	46
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
28	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	28
29	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	43
30	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
31	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45
32	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
33	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
34	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	25
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	33.2571	56.138	.904	.891
VAR00002	33.4571	58.667	.837	.796
VAR00003	33.3714	57.887	.873	.892
VAR00004	33.2857	57.622	.878	.837
VAR00005	33.2286	59.005	.855	.836
VAR00006	33.3714	59.123	.810	.835
VAR00007	33.2571	57.079	.895	.876
VAR00008	33.2857	56.916	.900	.882
VAR00009	33.2000	59.165	.852	.832
VAR00010	33.2857	57.681	.873	.832

JUMLAH VARIABEL X DAN Y

Responden	Variabel X = Lingkungan kerja	Variabel Y = Kualitas pelayanan publik
1	20	31
2	19	30
3	18	25
4	28	37
5	17	29
6	23	24
7	18	26
8	24	33
9	23	34
10	40	50
11	20	27
12	24	28
13	31	45
14	36	47
15	28	43
16	34	41
17	28	42
18	30	47
19	34	44
20	33	37
21	29	36
22	33	41
23	36	48
24	29	41
25	35	46
26	40	50
27	18	21
28	20	28
29	36	43
30	29	42
31	24	45
32	37	42
33	32	37
34	19	25
35	21	29

Lingkungan kerja (Variabel X)

Frequency Table

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	17.1	17.1	17.1
	3.00	10	28.6	28.6	54.3
	4.00	11	31.4	31.4	48.6
	5.00	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	20.0	20.0	20.0
	3.00	8	22.9	22.9	100.0
	4.00	14	40.0	40.0	60.0
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	22.9	22.9	82.9
	3.00	10	28.6	28.6	54.3
	4.00	11	31.4	31.4	48.6
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR0004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	20.0	20.0	20.0
	3.00	10	28.6	28.6	48.6
	4.00	12	34.3	34.3	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR0005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	17.1	17.1	17.1
	3.00	12	34.3	34.3	51.4
	4.00	11	31.4	31.4	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR0006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	17.1	17.1	17.1
	3.00	11	31.4	31.4	48.6
	4.00	16	45.7	45.7	94.3
	5.00	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	14.3	14.3	14.3
	3.00	13	37.1	37.1	51.4
	4.00	13	37.1	37.1	88.6
	5.00	4	11.4	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00008

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	17.1	17.1	17.1
	3.00	12	34.3	34.3	51.4
	4.00	12	34.3	34.3	85.7
	5.00	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Kualitas pelayanan publik (Variabel Y)
Frequency Table

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	14.3	14.3	14.3
	3.00	9	25.7	25.7	40.0
	4.00	11	31.4	31.4	71.4
	5.00	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	14.3	14.3	14.3
	3.00	11	31.4	31.4	45.7
	4.00	14	40.0	40.0	85.7
	5.00	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	14.3	14.3	14.3
	3.00	9	25.7	25.7	40.0
	4.00	15	42.9	42.9	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR0004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	8.6	8.6	8.6
	3.00	13	37.1	37.1	45.7
	4.00	10	28.6	28.6	74.3
	5.00	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR0005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.7	5.7	5.7
	3.00	12	34.3	34.3	40.0
	4.00	13	37.1	37.1	77.1
	5.00	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR0006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	14.3	14.3	14.3
	3.00	8	22.9	22.9	37.1
	4.00	17	48.6	48.6	85.7
	5.00	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	11.4	11.4	11.4
	3.00	10	28.6	28.6	40.0
	4.00	12	34.3	34.3	74.3
	5.00	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00008

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	14.3	14.3	14.3
	3.00	8	22.9	22.9	37.1
	4.00	14	40.0	40.0	77.1
	5.00	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00009

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.9	2.9	2.9
	3.00	11	31.4	31.4	45.7
	4.00	14	40.0	40.0	42.9
	5.00	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

VAR00010

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	11.4	11.4	11.4
	3.00	10	28.6	28.6	40.0
	4.00	13	37.1	37.1	77.1
	5.00	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan Kerja (variabel X) ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik
(variabel Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.877 ^a	.769	.762	4.13570	1.886

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (variabel X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1882.539	1	1882.539	110.064	.000 ^a
	Residual	564.433	33	17.104		
	Total	2446.971	34			

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (variabel X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.759	2.871		2.702	.011
	Lingkungan Kerja (variabel X)	1.058	.101	.877	10.491	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Coefficient Correlations^a

Model		Lingkungan Kerja (variabel X)
1	Correlations Lingkungan Kerja (variabel X)	1.000
	Covariances Lingkungan Kerja (variabel X)	.010

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Jl. Achmad Nadjamuddin No.17, Kampus Unisan Gorontalo Lt.1 Kota Gorontalo 96128
Website: lembagapenelitian.unisan.ac.id, Email: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 379/PIP/B.04/LP-UIG/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian (Pengambilan Data)

Kepada Yth.,

Kepada Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo

di -

Tempat

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN : 0929117202
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada:

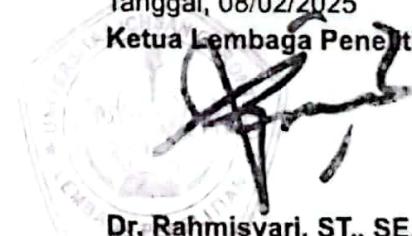
Nama : Juwairiyah Dudunguo
NIM : S2121049
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di dinas sosial kabupaten gorontalo
Lokasi Penelitian : Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo

Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Dikeluarkan di Gorontalo

Tanggal, 08/02/2025

Ketua Lembaga Penelitian



Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN: 0929117202



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 096/FISIP-UNISAN/S-BPV/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si
NIDN : 093004307
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : JUWAIRIYAH DUDUNGO
NIM : S2121049
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 16% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Dr. Mohammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 28 Mei 2025

Tim Verifikasi,

Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si
NIDN. 0930048307

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

ABSTRAK

JUWAIRIYAH DUDUNGUWO. NIM. S.2121049. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, Tahun 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,769, sedangkan 23,1% variabel dalam penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain di luar model persamaan penelitian. Pengaruh sebesar 0,769 atau 76,9% berarti bahwa lingkungan kerja memberikan kontribusi yang tinggi kepada kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

Kata kunci : lingkungan kerja; kualitas pelayanan publik; Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. Kusno Danupoyo No. Tlpn. (0442) Fax. Kwandang Kode Pos 96252

Nomor : 503/DPMPTSP/Rekom-P/26/III/2025

Kwandang, 12 Maret 2025

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Hal : Rekomendasi Penelitian

Yth. JUWAIRIYAH DUDUNGUO

Di -

T e m p a t

Menindaklanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gorontalo Utara Nomor : 070/KesbangPol-Pertek/28/III/2025 tanggal 12 Maret 2025 Hal : Pertimbangan Teknis Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama	:	JUWAIRIYAH DUDUNGUO
NIM	:	S2121049
Judul	:	<i>"Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara"</i>
Lokasi	:	Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara
Waktu	:	Bulan Maret s/d Mei 2025

Dalam melakukan penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan, menghindarkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan ketertiban.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini berakhir dan pelaksanaan penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan rekomendasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo Utara.
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi penelitian ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang rekomendasi melakukan pelanggaran terhadap ketentuan diatas.

Demikian rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Kwandang
Pada Tanggal : 12 Maret 2025



16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

0%	Internet sources
13%	Publications
14%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 0% Internet sources
13% Publications
14% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	Sriwijaya University	2%
2	Student papers	Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai	1%
3	Student papers	Universitas Negeri Jakarta	1%
4	Student papers	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	1%
5	Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia	1%
6	Publication	Abdul Aziz Nugraha Pratama, Aprina Wardani. "Pengaruh Kemampuan Kerja dan ...	<1%
7	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium	<1%
8	Student papers	Universitas Muria Kudus	<1%
9	Publication	Djoko Suyono, Deanada Aniza Putri. "Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegaw..."	<1%
10	Student papers	STIE Perbanas Surabaya	<1%
11	Publication	Iman Muazansyah. "PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALIT..."	<1%

12 Student papers**Southville International School and Colleges** <1%**13** Publication**Mega Selly Ananda, Muhammad Wadud, Susi Handayani.** "Pengaruh Beban Kerja ... <1%**14** Student papers**iGroup** <1%**15** Student papers**Binus University International** <1%**16** Student papers**Universitas Jenderal Soedirman** <1%**17** Student papers**Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang** <1%**18** Publication**Isnaini Mega Utari, Dhita Adriani Rangkuti.** "Manajemen Sumber Daya Manusia P... <1%**19** Student papers**Universitas Putera Batam** <1%**20** Student papers**Universitas Negeri Padang** <1%**21** Publication**Augi Satria.** "Pengaruh Work Stress dan Work Environment pada Cyberloafing pa... <1%**22** Student papers**Universitas Diponegoro** <1%**23** Publication**Arihan Yudistira Febriyandi, Muhammad Firzah.** "Evaluasi Kebijakan Kualitas Lay... <1%**24** Student papers**Korea National University of Transportation** <1%**25** Student papers**Universitas Pakuan** <1%

26

Publication

Winda Feriyana. "Iklim Kerja dan Fungsi Pengarahan Serta Pengaruhnya Terhadap... <1%

BIODATA



G. DATA PRIBADI

Nama : JUWAIRIYAH DUDUNGUO
Nim : S2121049
Tempat, Tanggal Lahir : Tolongio,, 30 Juli 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Desa Langge, Kecamatan Anggrek, Kab.Gorontalo Utara
Alamat Email : jdudunguo@gmail.com

H. RIWAYAT PENDIDIKAN

10. SDN 7 Anggrek : Lulus Tahun 2014
11. SMP 2 Anggrek : Lulus Tahun 2017
12. SMA N 5 Gorontalo Utara : Lulus Tahun 2020