

**PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEMAMPUAN
KOMUNIKASI APARAT DESA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DESA DENGENG-DENGENG
KECAMATAN PITU RIASE
KABUPATEN SIDRAP**

SKRIPSI



**ARNI
105721119820**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEMAMPUAN
KOMUNIKASI APARAT DESA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DESA DENGENG-DENGENG
KECAMATAN PITU RIASE
KABUPATEN SIDRAP**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

ARNI

105721119820

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Makassar

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu"

(Umar bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya yang telah mendoakan saya dan memberikan saya semangat untuk menuntut ilmu





**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.

Nama Mahasiswa : ARNI
No.Stambuk/Nim : 105721119820
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

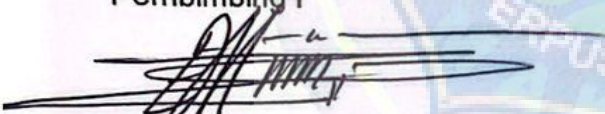
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 11 Mei 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Edi Jusriadi, S.E.M.M
NIDN. 0922027901

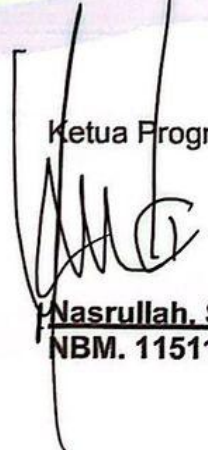

Andi Risfan Rizaldi, S.E.M.M
NIDN. 0918058602

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NIDN. 0914049104


Nasrullah, S.E., M.M.
NBM. 1151132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Arni Nim: 105721119820, diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0005/SK-Y/61201/091004/2024 M, Tanggal 2 Zulkaidah 1445 H / 11 Mei 2024. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 2 Zulkaidah 1445 H
11 Mei 2024

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suami, S.E., M.Acc.
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Edi Jusriadi, S.E, M.M.
2. Dr. Samsul Rizal, S.E, M.M
3. Dr. Dg Maklassa, S.Pd, M.M.
4. Sri Andayaningsih, S.E, M.M.

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NPM : 651 507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ARNI
Stambuk : 10572111982"
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Komunikasi
Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di
Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase
Kabupaten Sidrap.

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri,
bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia
menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

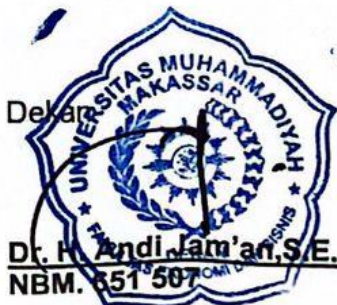
Makassar, 11 Mei 2024

Yang memebuat Pernyataan,



Diketahui Oleh,

Ketua Program Studi



Dt. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NBM. 651 507

Nasrullah, S.E., M.M.
NBM. 1151132

HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ARNI
NIM : 105721119820
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Nonexklusive Royalty Free Right*) Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonexklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 11 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, berkat limpah dan rahmat, taufiq, inayah, dan hidayah Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sesuai dengan kemampuan penulis. Rasa syukur itu semakin bertambah dalam diri penulis ketika skripsi ini dimunaqasahkan. Shalawat dan salam penulis sampaikan kehadiran Nabi besar Muhammad SAW serta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penyelesaian penelitian ini banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, memberikan waktunya serta motivasinya untuk penulis. Oleh karena melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada bapak saya Darman dan ibu saya Hartati yang ada dirumah yang tiada henti memberikan doa, motivasi dan semangat, serta pengorbanan mereka berdua selama penyusunan penelitian ini.

Selama proses penyusunan penelitian ini banyak pihak yang memberikan bimbingan, arahan dan bantuan kepada penulis hingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik meskipun penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua Orang tua saya Jumharuddin & Nurmiati yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam menemani setiap langkah saya, yang merupakan anugerah yang terbesar dalam kehidupan saya, saya berharap dapat menjadi anak yang bisa dibanggakan.
2. Bapak Prof Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. H. Jam'an, S.E., M. Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrullah, S.E.M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
6. Bapak Andi. Risfan Rizaldi, SE., M.M Selaku Pembimbing II yang Selalu Memberikan Ilmu dan Saran yang Sangat Berguna serta sabar menghadapi penulis.
7. Bapak Samsul Rizal, SE., M.M, selaku Penasihat Akademik.
8. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 terutama kelas M20E.
10. Terimakasih untuk sahabat-sahabatku Nur asmi, Mutmainnah, suci dan teman temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Arni, Ya! Diri saya sendiri. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati segala prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Teria kasih sudah bertahan sejauh ini.

12. Dan semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan nama-namanya satu persatu yang telah membantu selama pelaksanaan KKP.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengaharap saran dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi Fisabilil Haq, Fastabiqul khairat, Waassalamu'alaikum Wr. Wb

Makassar, 4 Maret 2024

Arni

ABSTRAK

Arni. 2024. "Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap". Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Pembimbing I Edi Jusriadi dan Pembimbing II Andi Risfan Rizaldi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap. Teknik pengambilan data sampel menggunakan rumus slovin. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu perhitungan statistic melalui aplikasi Statistical for the Social Science (SPSS) versi 25. Hal ini dapat di lihat dari hasil olah data spss dimana nilai sig adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan memiliki nilai $t_{hitung} 0,9071 > t_{tabel} 0,2028$. Adapun variabel Kemampuan Komunikasi (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) yang dapat dilihat dari nilai signifikan adalah sebesar $0,000 < 0,05$. dan nilai $t_{hitung} 0,6054 > t_{tabel} 0,2028$.

Kata Kunci: Fasilitas Kerja, Kemampuan Komunikasi, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTARCT

Arni. 2024. "The Influence of Work Facilities and Communication Skills of Village Officials on the Quality of Public Services in Dengeng-Dengeng Village, Pitu Riase District, Sidrap Regency". Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Guided by: Supervisor I Edi Jusriadi and Co-Supervisor II Andi Risfan Rizaldi.

This study aims to determine and analyze the Effect of Work Facilities and Communication Skills of Village Officials on the Quality of Public Services in Dengeng-Dengeng Village, Pitu Riase District, Sidrap Regency. The sample data collection technique uses the slovin formula. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires that are shared and relate to the problem under study. Data collection techniques are carried out by questionnaires (questionnaires), observation and documentation. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The data analysis technique used is statistical calculation through the Statistical for the Social Science (SPSS) application version 25. This can be seen from the results of spss data processing where the sig value is $0.001 < 0.05$ and has a value of $t_{count} 0.9071 > t_{table} 0.2028$. The variable Communication Ability (X2) also has a positive and significant effect on the quality of public services (Y) which can be seen from the significant value is $0.000 < 0.05$. and the value of $t_{count} 0.6054 > t_{table} 0.2028$.

Keywords : Work Facilities, Communication Skills, Quality Service



DAFTAR ISI

SKRIPSI	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	viii
ABSTARCT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Manajemen SDM	6
2. Fasilitas Kerja	8
3. Kemampuan Komunikasi.....	11
4. Kualitas Pelayanan Publik	14
B. Penelitian Terdahulu.....	20

C. Kerangka Pikir	24
D. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Jenis dan Sumber Data.....	26
D. Populasi dan Sampel	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	29
G. Metode Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian.....	39
C. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	52
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 1. 1 Daftar Fasilitas Di Kantor Desa Dengeng-Dengeng	2
Tabel 1. 2 Unsur Penyelenggaran Pelayanan Publik	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2 Skor Pilihan Jawaban.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas.....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Linier Berganda.....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	50
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi (R_2)	51

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4. 2 Histogram.....	45
Gambar 4. 3 Normal Probability plot	46
Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot.....	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tugas utama dari seorang aparat, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparat terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri dayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional karena pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, didirikan untuk membantu orang lain dan membantu mereka mengembangkan kemampuan dan inovasi mereka untuk mencapai tujuan bersama. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan, aparatur pemerintah dalam era otonomi daerah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah mereka. Untuk mencapai tujuan ini, aparatur pemerintah harus mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pada tingkat Desa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh kepala Desa beserta staf Desa. Peraturan Daerah Kabupaten sidrap Nomor 16 Tahun 2010, tentang kedudukan, tugas dan wewenang kepala Desa. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.

Tabel 1. 1 Daftar Fasilitas Di Kantor Desa Dengeng-Dengeng

No	Pegawai		Pengunjung	
	Nama Barang	Jumlah	Nama Barang	Jumlah
1.	Komputer	2	Kursi tunggu	7
2.	Printer	2	Televisi	1
3.	Lemari	2	AC	2
4.	Meja	6	Papan pengumuman	1
5.	Kursi	13		
6.	Kamar Mandi	1		
7.	Telepon	1		
8.	Wifi	1		

Sumber: Kantor Desa Dengeng-Dengeng 2022-2023

Selain dari aspek fasilitas yang belum memadai jumlah aparat Desa Dengeng-Dengeng akan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat di jelaskan dari tabel berikut :

Tabel 1. 2 Unsur Penyelenggaran Pelayanan Publik

No	NAMA	JABATAN
1	Dusmin	Kepala desa
2	Emil mirdaf	Sekretaris desa
3	Rijal mu'minsyah	Kaur keuangan
4	Halija mangile	Kaur tata usaha
5	Rusdi tambolo	Kaur perencanaan
6	Halijah	Kasi pemerintahan
7	Nurhikma	Kasi pelayanan
8	Ahmad ilham	Kasi kesejahteraan
9	Cicha indriani	Staf perencanaan
10	Rosmawati	Staf keuangan

Sumber: Kantor Desa Dengeng-Dengeng, 2023

Data pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di kantor Desa Dengeng-Dengeng belum memadai dalam melayani masyarakat di mana jumlah masyarakat yang ada di Desa Dengeng-Dengeng 1.910 masyarakat. Sehingga rasio jumlah masyarakat yang ingin di layani 239 :1 jiwa lebih banyak dari fasilitas yang di sediakan magakibatkan lambarnya pelayanan publik di kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidrap Nomor 16 Tahun 2010 bentuk-bentuk pelayanan publik meliputi pengurusan administrasi kependudukan antara pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan kartu keluarga (KK), pembuatan surat kelahiran, surat kematian, surat pengantar perizinan (surat izin mendirikan bangunan (IMB), surat izin tempat usaha (SITU), dan surat lain-lainnya).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh informasi bahwa masyarakat Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap belum puas atas kualitas layanan staf desa yang ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai lambatnya pelayanan, ketidakpastian waktu penyelesaian layanan atau ketepatan waktu pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan, dan kurangnya kemampuan berkomunikasi staf desa, sehingga masyarakat terkadang bingung dengan informasi yang disampaikan. Permasalahan-permasalahan ini menjadi potret kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik. sehingga Pemerintah Desa Dengeng-Dengeng perlu menemukan strategi dan solusi untuk meningkatkan kepercayaan publik/masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya masyarakat Desa Dengeng-Dengeng melalui perbaikan fasilitas kerja baik dari aspek fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja dan fasilitas sosial. Selain itu staf juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi dalam memberikan jawaban atau penjelasan terkait proses atau prosedur pelayanan publik, Sehingga masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan sebagai cerminan pelaksanaan kualitas pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap?
2. Apakah kemampuan komunikasi aparat Desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng kecamatan Pitu Riase kabupaten Sidrap.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan komunikasi aparat Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng kecamatan Pitu Riase kabupaten Sidrap.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi semua pihak. Manfaat dari penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dalam bidang kajian manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya terkait fasilitas kerja, kemampuan komunikasi dan kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng kecamatan Pitu Riase kabupaten Sidrap.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan terkait fasilitas kerja dan kemampuan komunikasi aparat Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng kecamatan Pitu Riase kabupaten Sidrap.
- b. Bagi Pemerintah Daerah, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi kekurangan dalam fasilitas kerja dan kemampuan komunikasi yang dibutuhkan. Ini dapat mencakup pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng kecamatan Pitu Riase kabupaten Sidrap dan menyediakan layanan yang lebih efektif dan efisien.
- c. Bagi Aparat Desa, aparat desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap fasilitas kerja dan kemampuan komunikasi sehingga pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng kecamatan Pitu Riase kabupaten Sidrap makin maksimal dalam pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen SDM

a. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi selain modal, material, mesin, metode, pasar yang tersedia, kesempatan, dan informasi. Sumber daya manusia terdiri dari orang-orang yang memiliki kemampuan untuk menjalankan kegiatan dalam sebuah organisasi. Sumber daya “manusia” kemudian berkembang menjadi salah satu bidang bahasan dalam ilmu manajemen, yaitu manajemen sumber daya manusia.

b. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Salah satu bidang ilmu manajemen yang mempelajari peran manusia dalam sebuah organisasi disebut manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat penting untuk pengelolaan sumber daya organisasi lainnya karena mereka memiliki kemampuan untuk merencanakan (*planning*), mengorganisasikan (*organizing*), mengarahkan (*actuating*), dan mengontrol (*controlling*) semua sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Mondy Wayne (2008), dalam (Mathis & Jackson, 2019) pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan organisasi dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia (MSDM). Setiap karyawan akan menghadapi berbagai tantangan, termasuk tantangan lingkungan, tantangan organisasional, dan tantangan individu.

"Manajemen sumber daya manusia adalah dimensi penting dari kebijakan, praktik, dan sistem yang dapat mempengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja karyawan." (Raymon, 2011).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) juga mencakup desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan, dan hubungan perburuhan yang lancar; dan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, dan pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja Simamora (2006) dalam (Ichsan et al., 2021). seperti yang dinyatakan oleh Hasibuan (2011) dalam (Mathis & Jackson, 2019). MSDM adalah seni dan ilmu mengatur hubungan dan peran tenaga kerja untuk membantu perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Didasarkan pada beberapa definisi diatas, manajemen sumber daya manusia mencakup semua tindakan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, termasuk analisis pekerjaan, perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, pemberian kompensasi, evaluasi kinerja, dan pemecatan karyawan.

c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia seperti halnya fungsi manajemen umum, yaitu.

1. Fungsi manajerial
 - a. Perencanaan (*planning*)
 - b. Pengorganisasian (*organizing*)

- c. Pengarahan (*directing*)
- d. Pengendalian (*controlling*)

2. Fungsi operasional

- a. Pengadaan sumber daya manusia (*recruitment*)
- b. Pengembangan (*development*)
- c. Kompensasi (*compensation*)
- d. Pengintegrasian (*integration*)
- e. Pemeliharaan (*maintenance*)
- f. Pemutusan hubungan kerja (*separation*)

2. Fasilitas Kerja

a. Pengertian Fasilitas

Menurut Moekijat dalam Erniati (2011) dalam (Saraswati, 2019), "Fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan", sedangkan Moenir mengatakan bahwa "fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan."

Berdasarkan definisi di atas, fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana pendukung atau segala sesuatu yang digunakan untuk memperlancar dan mempermudah proses pekerjaan sehingga tujuan yang dimaksud dapat dicapai.

b. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan yang baik menjamin bahwa fasilitas pelayanan dapat beroperasi dengan baik. Tujuan pemeliharaan adalah untuk memastikan

bahwa sistem yang ada berfungsi dengan baik dan untuk mengontrol biaya pencegahan dan perbaikan. Dibagi menjadi dua jenis pemeliharaan fasilitas, menurut Deitiana (2011) dalam (Saraswati, 2019) pemeliharaan pencegahan (*Preventif Maintenance*) dan pemeliharaan pemogokan (*Breakdown Maintenance*).

1. Pemeliharaan Pencegahan (*Preventif Maintenance*) Melibatkan pelaksanaan pemeriksaan rutin dan service yang menjaga fasilitas dalam kondisi yang baik. Tujuan pemeliharaan pencegahan untuk membangun sistem yang mengetahui kerusakan potensial dan membuat pergantian atau perbaikan yang akan mencegah kerusakan, pemeliharaan pencegahan berarti dapat menentukan kapan suatu peralatan perlu di servis atau direparasi, mengingat kerusakan terjadi pada tingkat yang berbedabeda selama umur produk, tingkat kerusakan yang tinggi dapat disebut kehancuran sebelum waktunya (*Infant Mortality*) terjadi pada awal mulai beroperasi pada banyak instansi. Infant mortality banyak disebabkan karena penggunaan yang tidak wajar, maka perlu membangun manajemen, membangun sistem pemeliharaan meliputi seleksi personel dan pelatihan.
2. Pemeliharaan Pemogokan: Pemeliharaan pemogokan adalah perbaikan yang dilakukan secara remedial setelah peralatan rusak dan kemudian diperbaiki sesuai kebutuhan atau keadaan darurat. Jika proses mogok dan biaya pemeliharaan lebih mahal daripada biaya reparasi, mungkin perlu memperbaikinya. Namun, pemogokan akan mengganggu proses secara keseluruhan, jadi

perlu mempertimbangkan konsekuensi secara menyeluruh. Manager operasi harus mempertimbangkan keseimbangan antara pemeliharaan, pencegahan, dan pemeliharaan pemogokan karena berdampak pada persediaan, uang, dan tenaga kerja.

c. Indikator Fasilitas Kerja

Teori Moenir (1987) dalam (Saraswati, 2019) membagi fasilitas menjadi tiga kategori: fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial sebagai indikator variabel fasilitas yaitu :

1. Fasilitas alat kerja:

Seseorang pekerja atau pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya tanpa memiliki alat kerja. Alat kerja ini juga termasuk dalam dua kategori:

a. Alat kerja manajemen menjalankan kewajibannya berupa aturan yang menetapkan kemenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Dengan alat ini, manajemen dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur, dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh karyawan atau pekerjanya.

b. Alat kerja operasional, yaitu semua benda atau barang yang bertindak sebagai alat yang digunakan secara langsung dalam proses produksi. Ini mencakup semua alat kerja kantor seperti, printer dan komputer.

2. Fasilitas Perlengkapan Kerja

Perlengkapan kerja termasuk semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak dibuat secara

langsung, hanya berfungsi untuk memperlancar dan menyegarkan pekerjaan contohnya gedung, ruangan, penyegar ruangan dll.

3. Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial adalah fasilitas yang di sediakan pemerintah untuk masyarakat Contohnya adalah puskesmas, klinik, sekolah, tempat beribadah, pasar, dan tempat olahraga.

3. Kemampuan Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam kehidupan, baik secara verbal maupun nonverbal, baik secara langsung maupun melalui media, seperti tulisan, suara, gambar, logo, dan sebagainya. Bahkan dalam kehidupan berorganisasi, komunikasi diperlukan untuk menerapkan dan menyampaikan kebijakan.

Menurut Onong (2020:27 dalam Formatting Citation) menyatakan bahwa kata "komunikasi", yang juga dikenal sebagai "komunikasi", berasal dari kata Latin *communicatio*, yang berarti "komunikasi", dan berasal dari kata *communis*, yang berarti "sama." Oleh karena itu, komunikasi hanya akan terjadi selama orang memiliki pemahaman yang sama tentang topik diskusi. "Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan atau simbol-simbol yang mengandung arti dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu," kata Suranto AW (2010).

Sedangkan Menurut Arifin (2015), komunikasi melibatkan setiap aspek kehidupan bermasyarakat, atau sebaliknya, setiap aspek kehidupan bermasyarakat melibatkan komunikasi. Oleh karena itu,

komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses di mana orang bertukar informasi satu sama lain sampai ada pemahaman yang sama.

b. Komunikasi dan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak tergantung pada faktor komunikasi. Penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan faktor komunikasi, seperti yang disimpulkan (*Hardiansyah, Rizki, 2020*).

Komunikasi sangat penting dan strategis dalam kaitannya dengan komunikasi dengan pelayanan publik karena semua jenis pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kualitas pelayanan publik yang diberikan tentu saja dipengaruhi oleh kemampuan untuk berkomunikasi. Kegagalan untuk berkomunikasi dalam pelayanan publik dapat menyebabkan ketergangguan.

Komunikasi adalah peran yang sangat penting dan strategis dalam kaitannya dengan komunikasi dengan pelayanan publik karena semua jenis pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Tidak dapat dipungkiri bahwa kemampuan untuk berkomunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdampak pada kualitas pelayanan publik itu sendiri. Kegagalan untuk berkomunikasi dapat menyebabkan aliran informasi dalam pelayanan publik terganggu, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan kualitas pelayanan publik yang lebih rendah, yang pada gilirannya akan mengakibatkan lebih sedikit kepekaan.

c. Indikator Komunikasi

Komunikasi tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari, dalam pelayanan publik komunikasi yang efektif akan membantu aparat negara menjadi lebih baik dalam melaksanakan pelayanan publik dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan cepat. Menurut Suranto (2010), dalam (Desmawati, 2022) ada sejumlah ciri komunikasi yang efektif, seperti yang disebutkan di bawah ini:

1. Pemahaman.

Pemahaman adalah kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat sesuai dengan maksud komunikator.

2. Kesenangan.

Kesenangan akan terjadi apabila proses komunikasi berhasil menyampaikan informasi antara kedua belah pihak yang berkomunikasi dengan bahasa dan sikap yang baik.

3. Pengaruh pada sikap

Terjadi ketika seseorang dalam sebuah proses komunikasi menerima pesan dan sikapnya berubah sesuai dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator.

4. Hubungan yang Lebih Baik.

Komunikasi yang efektif secara tidak sengaja akan meningkatkan jumlah hubungan interpersonal antara komunikator dan komunikan.

5. Tindakan.

Tindakan ini menunjukkan bahwa kedua belah pihak yang berkomunikasi bertindak sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

a. Manajemen pelayanan publik

Sebelum berbicara tentang manajemen pelayanan publik maka perlu diketahui dahulu rumusan tentang apa itu Pelayanan Publik. Mukarom dan Laksana (2015) menyatakan bahwa upaya untuk menyediakan layanan atau jasa publik dikenal sebagai pelayanan publik. Sujardi (2011) menyatakan bahwa ada definisi tambahan dari pelayanan publik, yaitu pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perencanaan dan pengimplementasian pelayanan publik adalah suatu proses yang mengarahkan dan mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas pelayanan publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Istilah "manajemen pelayanan publik" juga dapat digunakan untuk menggambarkan jenis manajemen ini. Manajemen pelayanan publik yang baik pasti akan memberikan pelayanan yang baik. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Ristiani, 2020).

Pada dasarnya, konsep manajemen pelayanan publik sama dengan konsep manajemen pelayanan publik di sektor publik. Ini mencakup semua kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, baik yang diberikan secara langsung kepada masyarakat maupun melalui kebijakan tertentu (Silaban, 2010). Instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah melakukannya secara operasional sesuai dengan kewenangan mereka Silaban (2010) dalam (Hardiansyah, Rizki, 2020)

b. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik adalah komponen penting dalam suatu lembaga pemerintahan yang berfokus pada kesejahteraan rakyat. Pemberian atau melayani kebutuhan individu atau komunitas yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan disebut pelayanan. Istilah "pelayanan publik" berasal dari kenyataan bahwa pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum.

Pelayanan Publik adalah bagian penting dari operasi pemerintahan. Ibrahim (2008) dalam (Kepemimpinan et al., 2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dan penilaian kualitas ditentukan pada saat pelayanan diberikan. Sementara itu, Tjiptono (2012) mengatakan bahwa beberapa ciri atau atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu pelayanan, yang mencakup waktu tunggu dan waktu

proses, akurasi pelayanan, dan kecepatan pelayanan. Orang yang bergerak di bidang jasa terutama melakukan pelayanan.

Kegiatan pelayanan non-komersial berfokus pada memberikan layanan kepada masyarakat, seperti layanan publik atau umum, yang tidak mencari keuntungan tetapi berorientasi pada pengabdian. Sebaliknya, kegiatan pelayanan komersial melakukan kegiatan dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang berkaitan dengan barang publik dan jasa publik yang pada dasarnya dilaksanakan dan ditanggung jawab oleh pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka mematuhi peraturan perundang-undangan.

c. Jenis pelayanan publik

Adanya berbagai jenis kepentingan menyebabkan munculnya layanan umum atau publik. Oleh karena itu, ada beberapa jenis pelayanan publik yang dilakukan. Menurut Hardiyansyah (2011) dalam (Hardiyansyah, Rizki, 2020), ada tiga kelompok jenis layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Kelompok pertama terdiri dari layanan administratif, yang mencakup penyediaan berbagai dokumen publik yang diperlukan, seperti paspor, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan (STNK), dan izin mendirikan bangunan (IMB).

Jenis pelayanan publik yang kedua diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan barang yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, tenaga

listrik, dan air bersih. Jenis pelayanan publik yang kedua diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan tinggi dan menengah, perawatan kesehatan, dan penyelenggaraan publik.

Namun, menurut Lembaga Administrasi Negara, ada beberapa kategori pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Yang pertama adalah pelayanan pemerintahan, yang menangani tugas-tugas umum pemerintahan seperti KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian. Yang kedua adalah pelayanan pembangunan, yang menyediakan sarana dan prasarana (LAN, 2004). Jalan-jalan, jembatan, pelabuhan, dan layanan lainnya adalah bagian dari layanan ini.

Jenis pelayanan yang berkaitan dengan utilitas masyarakat adalah utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi lokal. Jenis pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti beras, gula, minyak, gas, pakaian, dan perumahan murah. Jenis pelayanan yang lebih menekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya, disebut pelayanan kemasyarakatan.

Dengan kata lain, masalah pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan masalah yang sangat kompleks dan membutuhkan perhatian dari semua pihak, baik dari pemerintah

sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima, karena pelayanan umum mencakup berbagai jenis kegiatan dan jenis.

d. Faktor yang Mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Menurut Yuniarti et al. (2021), ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Yang pertama yaitu:

1. Faktor internal, yang mencakup sikap terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem praktik, dan semangat kerja sama.
2. Faktor eksternal, yang mencakup budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Supranto (1994) dalam (Nurdin, n.d.) ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Ini adalah kriteria yang disebutkan di bawah ini:

1. Bukti fisik (*berwujud*), adalah bukti yang mewakili sarana atau peralatan yang digunakan untuk menyediakan pelayanan di Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan, seperti ketersediaan sarana, peralatan kantor, dan kebersihan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada orang yang menggunakan layanan kamar. Peralatan membantu anggota jasa dalam proses

upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik karena jika fasilitas tidak tersedia, fasilitas tidak dapat digunakan.

2. keandalan (*reliabilitas*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan memberikan layanan kepada masyarakat, tingkat kemampuan seorang karyawan sangat menentukan kecepatan mereka, yang tercermin dalam perilaku sehari-hari mereka.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berarti bahwa karyawan memiliki keinginan sendiri. Komentar dari karyawan sangat penting untuk orientasi layanan yang tepat karena responsif di sini bisa berarti respons atau perhatian staf untuk membantu orang yang membutuhkan layanan.
4. Jaminan (*assurance*) Dalam hal ini, pertanggung jawaban menunjukkan sikap pegawai kantor Desa dalam perjuangan dalam memberikan rasa aman atau kepastian dalam pelayanan publik kepada orang. Dimensi jaminan terdiri dari kualitas pelayanan, yang mencakup kemampuan, pengetahuan, keramahan, dan kesopanan, serta konsistensi karyawan dalam memberikan layanan.
5. Perhatian, juga dikenal sebagai (*empati*), adalah perhatian yang tulus dan bersifat pribadi atau personal yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang meminta layanan melalui komunikasi yang baik. Perhatian ini mencakup keinginan dan kebutuhan masyarakat serta keinginan pegawai. Terciptanya pelayanan publik berkualitas

tinggi akan didorong oleh prioritas pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun sumber rujukan dalam penelitian ini mengacu dari beberapa penelitian sebelumnya dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Rochmah & Rosy, 2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.	Kualitas pelayanan (X1) Fasilitas (X2) Kepuasan masyarakat (Y).	Penelitian menggunakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2	(Taufiq et al., 2021) Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Se-Kecamatan Tellu Limpoe di Kabupaten Bone	Komunikasi aparat (X) Peningkatan pelayanan publik (Y).	Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam pengelolaan administrasi di Desa se-Kecamatan Tellu Limpoe belum optimal.
3	(Kepemimpinan et al., 2022) Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan kerja, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Kampar.	Kepemimpinan (X1) Lingkungan kerja (X2) Fasilitas (X3) Kinerja Perangkat Desa (Y).	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepemimpinan dan pekerjaan lingkungan dan fasilitas kantor terhadap kinerja perangkat desa

				di Kabupaten Kampar.
4	(Iskandar et al., 2020) Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat.	Kinerja Aparatur Desa (X) Kualitas Pelayanan (Y)	Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	Hasil dari Dari penelitian tersebut terlihat bahwa kinerja aparatur desa sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di desa tersebut Desa Rantau juga didukung oleh staf pembantu kepala desa yang bertugas melakukan pembinaan dan pengendalian pemerintahan desa.
5	(Khariri & Suryani, 2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.	Kualitas Pelayanan(X1), Disiplin Kerja(X2), Komunikasi Interpersonal (X3), Fasilitas(X4) dan Kepuasan Masyarakat (Y)	Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif	Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan Besarnya pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
6	(Wewengkang et al., 2023) Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja dan Kesejahteraan Pegawai Terhadap Kebahagiaan Kerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Fasilitas Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kesejahteraan (X3) Kebahagiaan kerja (Y)	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif	Hasil ini menegaskan pentingnya memperhatikan aspek kesejahteraan pegawai, termasuk kompensasi yang memadai, tunjangan, dan program program kebijakan yang dapat meningkatkan

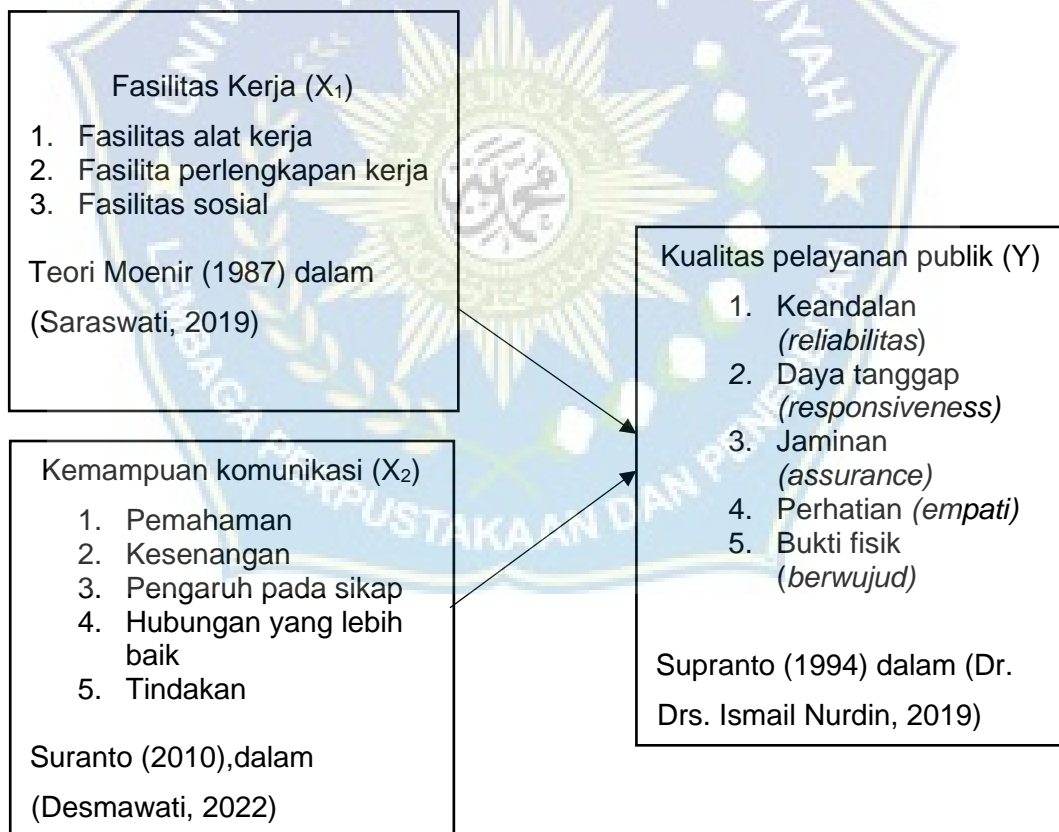
	Sipil Kabupaten Mnahasa Tenggara.			kualitas hidup mereka.
7	(Nurpratama et al., 2022) Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Kabupaten Indramayu.	Gaya Kepemimpinan (X1) Fasilitas Kerja (X2) dan Kepuasan Kerja Pada Pegawai (Y)	Hasil pengumpulan data akan dihimpun setiap variabel sebagai suatu nilai dari setiap responden dan dapat dihitung melalui program SPSS.	Dengan rekomendasi dari hasil yaitu: KPU Kab. Indramayu perlu memperhatikan sarana dan prasarana guna menunjang kinerja pegawai menjadi lebih produktif dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai KPU Kab. Indramayu perlu meningkatkan fasilitas kerja pada pegawai, guna meningkatkan kepuasan kerja dan hasil pekerjaan dapat dilaksanakan lebih optimal.
8	(Nurfajar, 2023) Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat kelurahan menteng	Pelayanan publik (X1) Komunikasi (X2) dan kepuasan masyarakat (Y)	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif	hasil kesimpulan yang telah dijabarkan diatas maka dapat diketahui bahwa apabila tiap kenaikan 1 point untuk X1 maka akan mempengaruhi nilai Y sebesar 1.131 dan tiap kenaikan 1 point untuk X2 maka akan mempengaruhi nilai Y sebesar 0.45 poin tetapi apabila tidak ada kenaikan diantara kedua variabel maka nilai dari varibel Y mengalami penurunan sebesar 0.786.

9	(Pambayun, 2020) Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa (Studi Empiris Aparatur Desa di Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen)	Kepemimpinan(X1), Lingkungan Kerja(X2), Fasilitas Kantor(X3), Dan Disiplin Kerja (X4)Terhadap Kinerja Perangkat Desa(Y)	model analisis regresi berganda dengan bantuan komputer berupa SPSS	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Perangkat Desa, sedangkan Lingkungan Kerja, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Perangkat Desa
10	(Turnbull et al., 2004) Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran	Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey	Dari hasil penelitian peneliti menyarankan agar komunikasi interpersonal dilakukan dengan cara yang lebih efektif. Lebih meningkatkan komitmen orang.

Berdasarkan mapping jurnal yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan Penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan variabel dimana penelitian sebelumnya yang di jadikan regukan tidak ada yang menggunakan komunikasi secara bersamaan sedangkan dalam penelitian ini menggunakan kedua variabel tersebut untuk mengukur kualitas pelayanan publik. penelitian yang dijadikan sebagai tempat penelitian di mana tempat penelitian ini di lakukan di Kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2019) hasil penelitian mengacuh adanya pengaruh fasilitas kerja dan kemampuan komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik, kerangka konsep atau kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan penjabaran landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan maka dapat disusun kerangka pikir. dimana, variabel bebas (independent variable) adalah fasilitas kerja (X₁) dan kemampuan komunikasi (X₂) sedangkan variabel terikat (dependent variable) adalah kualitas pelayanan publik (Y).



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara yang sifatnya masih praduga terhadap masalah yang diajukan oleh peneliti karena masih harus dibuktikan terlebih dahulu kebenarannya melalui penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah.

1. Hipotesis Pertama: "Fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.
2. Hipotesis Kedua: "Kemampuan komunikasi aparat Desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan uraian masalah atau keadaan dengan menggunakan fakta dan pengolahan data menggunakan statistik. menggunakan alat analisis. Rancangan penelitian bersifat eksploratif yang menjelaskan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap, dengan perencanaan waktu penelitian ini kurang lebih 2 (dua) bulan, di mulai bulan Desember 2023.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari Kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap yang diteliti dalam bentuk angka-angka dan dapat digunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

2. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber atau objek penelitian. Sumber data primer adalah penyebaran kuesioner kepada responden tentang pengaruh fasilitas kerja dan kemampuan komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.
- b. Data sekunder, yaitu data atau sumber yang bersifat menunjang pembahasan dan analisis baik dalam bentuk laporan maupun

dokumentasi yang berkaitan dengan tulisan. Data sekunder ini dapat diperoleh dari dokumen-dokumen pada tempat penelitian yaitu sejarah organisasi, visi dan misi, maupun data-data lainnya pada Kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono,2016) Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah masyarakat di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap yang berjumlah 1.910 orang. Dikarenakan jumlah populasi yang begitu banyak, maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10%)

jadi, jumlah sampelnya adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{1.910}{1+1.910 (0,01)} \\ &= \frac{1.910}{1+19,1} \\ &= \frac{1.910}{20,1} = 95,02 \end{aligned}$$

Jadi, nilai n adalah 95,02 orang atau dibulatkan menjadi 95 orang.

Adapun karakteristik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Masyarakat yang berdomisili di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.
2. Masyarakat yang sudah memiliki KTP (kartu tanda penduduk)
3. Masyarakat yang sudah melakukan pelayanan di kantor di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan yaitu:

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*) adalah dilakukan dengan membaca dan mempelajari literatur yang berhubungan dengan topik masalah yang dibahas.
2. Penelitian lapangan (*field Research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan cara:
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan pada kegiatan objek sebenarnya sehingga dapat dicatat serta di kumpulkan data yang sekiranya diperlukan.
 - b. Kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
 - c. Dokumentasi merupakan teknik yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang diambil dari perusahaan contohnya seperti struktural organisasi, dan dipakai sebagai bukti atau keterangan barang cetakan atau naskah yang dapat dilakukan oleh peneliti.

F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian adalah sifat atau fitur dari suatu objek atau benda kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditentukan dan diambil kesimpulan oleh peneliti. Mereka terdiri dari variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi, berdasarkan bagaimana masing-masing variabel dalam penelitian ini berinteraksi satu sama lain. Ini adalah penjelasannya:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Fasilitas kerja (X1)	Fasilitas kerja adalah ruang fisik di mana staf desa menjalankan tugas administratif, berinteraksi dengan masyarakat, dan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan tingkat desa. Fasilitas ini termasuk area administrasi, ruang pertemuan, dan peralatan kantor serta fasilitas komunikasi yang mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan dan pelayanan masyarakat di tingkat desa dengan efektif..	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas alat kerja 2. Fasilitas perlengkapan kerja 3. Fasilitas sosial Teori Moenir (1987) dalam (Saraswati, 2019)
2.	Kemampuan komunikasi (X2)	Kemampuan mengukur dan menilai sejauh mana individu atau kelompok memiliki kemampuan dalam berkomunikasi. Ini melibatkan pengukuran lima indikator yang terkait dengan kemampuan komunikasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman 2. Kesenangan 3. Pengaruh Pada Sikap 4. Hubungan yang lebih baik 5. Tindakan Suranto (2010), dalam (Desmawati, 2022)

3.	Kualitas pelayanan publik (Y)	Kualitas layanan publik yaitu, suatu cara untuk mengukur dan menilai kualitas layanan yang diberikan oleh entitas pemerintah atau lembaga publik. ini melibatkan pengukuran indikator tentang layanan publik untuk menentukan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>reliabilitas</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Perhatian (<i>empati</i>) 5. Bukti fisik (<i>berwujud</i>) <p>Supranto (1994) dalam (Dr. Drs. Ismail Nurdin, 2019)</p>
----	-------------------------------	---	--

2. Pengukuran

Penelitian ini, pengukuran variabel akan menggunakan metode skala likert, yaitu melalui daftar pertanyaan (indikator) yang diajukan sebagai alat ukur. Dengan indikator skala likert dimana jawaban atau kuesioner diberikan bobot.

Menurut Soekardi (2007) menyatakan bahwa skala likert ini telah banyak digunakan oleh para peneliti guna untuk memastikan sikap seseorang. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Sedangkan menurut Sugiyono (2006) skala likert adalah variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator digunakan menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan.

Tabel 3. 2 Skor Pilihan Jawaban

No	Pilihan	Skor
1	(SS) = Sangat Setuju	5
2	(S) = Setuju	4
3	(KS) = Kurang Setuju	3
4	(TS) = Tidak Setuju	2
5	(STS) = Sangat Tidak Setuju	1

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, uji analisis linear sederhana dan uji hipotesis. Data analisis menggunakan alat analisis yang terdiri dari:

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total (total keseluruhan faktor). Pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total). Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor, berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara item dengan skor faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu

koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya digunakan uji signifikansi valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Teknik pengujian SPSS sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Moment Pearson) dan Corrected Item-Total Correclation. (Yunita, 2023).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas di antaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson) – 20, KR – 21, dan metode Anova Hoyt. Metode yang sering digunakan dalam penelitian adalah metode Cronbach's Alpha. Metode ini sangat cocok digunakan pada skor dikotomi (0 dan 1) akan menghasilkan perhitungan yang setara dengan menggunakan metode KR-20 dan Anova Hoyt. Reliabilitas dapat dipercaya artinya, instrument dapat memberikan hasil yang tepat. Alat ukur instrumen dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketepatan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Dian Yunita (2018).

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Penjelasan dari uji asumsi klasik pada penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Ghozali (2018:161) menyatakan bahwa uji normalitas merupakan pengujian dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini dalam menguji normalitas data peneliti menggunakan uji Kolmogorov – Smirnov dengan nilai signifikansi 0,05.

b. Uji multikolinieritas

Ghozali (2018:107) menjelaskan bahwa pengujian multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik semestinya tidak akan terjadi kolerasi diantara variabel independen. Dalam mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara memperhatikan angka Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Tolerance bertujuan untuk mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independent lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah maka sama dengan nilai VIF tinggi karena $VIF = 1/Tolerance$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018:137) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi dapat dinyatakan homoskedastisitas jika

varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, sebaliknya model regresi dinyatakan heteroskedastisitas jika varian dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lain berbeda. Jadi model regresi

yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadinya model regresi homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot antara SRESID (residual) dan nilai prediksi variabel terikat atau dependen yaitu ZPRED dimana sumbu Y adalah y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang sudah di standarisasi.

3. Analisis Regresi Berganda

Menurut Wisudaningsi et al (2019) regresi berganda digunakan untuk menganalisis hubungan beberapa variabel bebas (X) terhadap satu Variabel tergantung (Y). Model yang di gunakan untuk analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kualitas pelayanan publik

a : Konstanta

b1-b2 : Koefisien regresi variabel bebas

X1 : Fasilitas kerja

X2 : Kemampuan komunikasi

e : Residual atau Error

4. Uji Hipotesis

Rancangan uji hipotesis berfungsi untuk mengetahui korelasi antara dua variabel yang diteliti. Oleh karena itu peneliti menggunakan uji kuantitatif maka diperlukan hipotesis statistik yang terjadi dari H_a dan H_o . Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji kebenarannya tentang dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien Uji parsial (Uji t).

a. Uji Parsial (t)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikansi individual yaitu menunjukkan seberapa besar pengaruh fasilitas kerja dan kemampuan komunikasi aparat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh fasilitas kerja dan kemampuan komunikasi aparat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Desa Dengeng-Dengeng Kabupaten Sidrap

Sejarah Kantor Desa Dengeng Dengeng di Kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap) memiliki akar sejarah yang panjang. Sebelum menjadi sebuah kabupaten, Sidrap memiliki sejarah yang cukup mengesankan sebagai kerajaan Bugis di Sulawesi Selatan sejak abad ke-14. Kerajaan Sidrap, bersama dengan Kerajaan Luwu, Bone, Gowa, Soppeng, dan Wajo, memainkan peran penting dalam politik dan ekonomi wilayah tersebut.

- a. Asal Usul: Kerajaan Sidrap memiliki eksistensi yang tercatat dalam kitab La Galigo, sebuah karya yang sangat melegenda. Pada masa La Galigo, Sidrap diperkirakan berada pada periode abad ke-11 hingga ke-13 Masehi. Ini menjadikan SIDRAP salah satu kerajaan kuno pertama di Sulawesi Selatan.
- b. Kejayaan: Sidrap pernah menjadi negeri yang ramai dan terkenal hingga ke benua lain. Seorang penulis Portugis pada abad ke-16 menyebut Sidrap sebagai “sebuah kota besar dan terkenal, berpusat di sebuah danau yang dapat dilayari, dan dikelilingi tempat-tempat pemukiman.” Kerajaan ini juga menjadi pusat perdagangan yang dikunjungi oleh pedagang dari berbagai belahan dunia.
- c. Perbatasan dan Pengaruh: Sidrap berperan sebagai perbatasan wilayah pengaruh Luwu dan Siang. Terletak di antara dataran yang

merupakan satu-satunya celah alami antara gugusan gunung yang memisahkan pantai barat dan timur semenanjung Sulawesi Selatan.

- d. Kabupaten Sidrap : Kini, Sidrap telah bertransformasi menjadi Kabupaten Sidenreng Rappang. Awalnya, kerajaan Sidenreng dan kerajaan Rappang adalah kerajaan kembar yang diperintah oleh dua orang raja kakak beradik. Kini, kedua kerajaan tersebut bersatu dalam bentuk Kabupaten sidrap .

Sejarah Kantor Desa Dengeng Dengeng mengandung jejak-jejak perjalanan panjang dan kejayaan Sidrap yang patut dihargai dan diwariskan kepada generasi selanjutnya Kantor Desa Dengeng-Dengeng berlokasi di Desa Dengeng-Dengeng, Kec. Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan 90992, Indonesia.

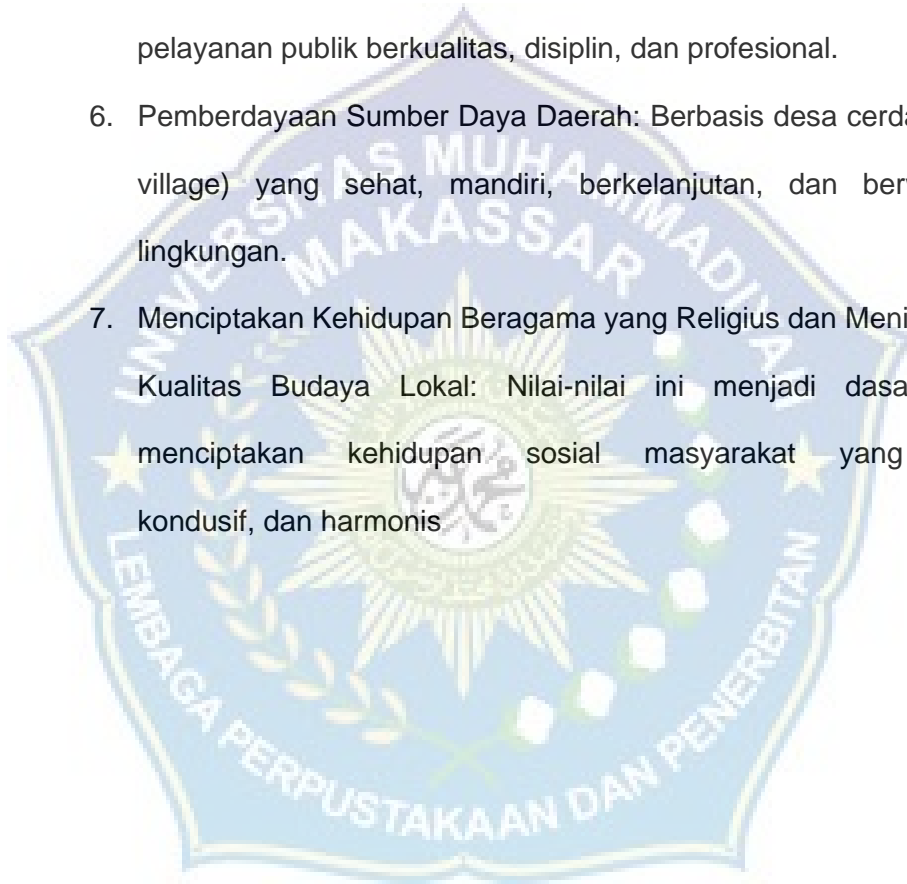
2. Visi dan Misi Kantor Desa Dengeng-Dengeng, Kabupaten Sidrap

Visi : Mewujudkan Desa Dengeng-Dengeng sebagai wilayah yang maju dalam sektor agrobisnis, dengan masyarakat yang religius, aman, adil, dan sejahtera.

Misi :

1. Meningkatkan Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Publik: Fokus pada sektor kesehatan, pendidikan, penyediaan lapangan kerja, dan kebutuhan dasar lainnya untuk meningkatkan indeks kualitas hidup masyarakat.
2. Memajukan Usaha Agrobisnis dan Pengolahan Hasil Pertanian: Dukung usaha agrobisnis, UKM, dan industri pengolahan hasil pertanian dengan konsep petik, olah, kemas, dan jual.

3. Mengembangkan Jaringan Kerjasama: Optimalisasi investasi dan penanaman modal melalui kerjasama yang kuat.
4. Pembangunan Infrastruktur: Fokus pada pembangunan jalan, jembatan, irigasi, pasar, dan telekomunikasi untuk memperpanjang mobilitas barang dan jasa.
5. Peningkatan Kinerja Birokrasi Pemerintahan Daerah: Berikan pelayanan publik berkualitas, disiplin, dan profesional.
6. Pemberdayaan Sumber Daya Daerah: Berbasis desa cerdas (smart village) yang sehat, mandiri, berkelanjutan, dan berwawasan lingkungan.
7. Menciptakan Kehidupan Beragama yang Religius dan Meningkatkan Kualitas Budaya Lokal: Nilai-nilai ini menjadi dasar dalam menciptakan kehidupan sosial masyarakat yang aman, kondusif, dan harmonis



3. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi pemerintahan Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

B. Hasil Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk menganalisis hasil penelitian dan olah data yang mengarah dengan identitas responden sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di uraikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin		Frekuensi Responden	Persentase %
Valid	Pria	43	45,3%
	Wanita	52	54,7%
	Total	95	100%

Sumber: Data primer diolah,tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 95 responden penelitian terdapat 45,3% jenis kelamin laki-laki dan 54,7% wanita, sebagaimana dapat di simpulkan bahwa responden data penelitian ini lebih banyak wanita dari pada laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 2**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi Responden	Persentase %
1	20-30	26	27,4%
2	31-40	38	40%
3	41-50	31	32,6%
Total		95	100%

Sumber: Data primer diolah,tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukan bahwa dari 95 responden penelitian terdapat 27,4% berusia 20-30, 40% berusia 31-40 dan 32,6% berusia 41-50, sebagaimana dapat di simpulkan bahwa responden data penelitian ini lebih bayak yang memiliki usia 41-50 tahun yang memiliki jumlah 32,6%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan		Frekuensi Responden	Persentase %
Valid	SMA	86	90,5%
	D1	6	6,3%
	S1	3	3,2%
	Total	95	100%

Sumber: Data primer diolah, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 95 responden penelitian terdapat 90,5% yang berpendidikan SMA, 6,3% yang berpendidikan D1 dan 3,2% yang berpendidikan S1, sebagaimana dapat di simpulkan bahwa responden data penelitian ini lebih banyak berpendidikan SMA yang jumlahnya 90,5%.

2. Uji Instrumen Penelitian

Suatu penelitian akan dikatakan absah ketika semua regulasi dalam penelitian ini memenuhi standar uji validitas dan realibilitas.

a. Uji Validitas

Data dikatakan valid jika nilai sig < 0,05 dan jika nilai r hitung > r tabel, maka instrumen dikatakan valid. Data penelitian ini memiliki r tabel dengan nilai 0,2017 yang mana nilai df = N-2 dan pada penelitian ini N = 93 sehingga df = 95-2 = 93. Jadi nilai r-tabel adalah df 95= 0,2017 dengan tingkat kesalahan 5%. Berikut dibawah ini tabel data hasil uji validitas :

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Validitas		Sig	Keterangan
		r hitung	r tabel		
Fasilitas Kerja X1	X1.1	0,591	0,2017	0,000	VALID
	X1.2	0,731	0,2017	0,000	VALID
	X1.3	0,716	0,2017	0,000	VALID
	X1.4	0,558	0,2017	0,000	VALID
	X1.5	0,555	0,2017	0,000	VALID
	X1.6	0,320	0,2017	0,002	VALID
	X1.7	0,509	0,2017	0,000	VALID
	X1.8	0,440	0,2017	0,000	VALID
	X1.9	0,742	0,2017	0,000	VALID
Kemampuan Komunikasi X2	X2.1	0,729	0,2017	0,000	VALID
	X2.2	0,663	0,2017	0,000	VALID
	X2.3	0,579	0,2017	0,000	VALID
	X2.4	0,596	0,2017	0,000	VALID
	X2.5	0,442	0,2017	0,000	VALID
	X2.6	0,384	0,2017	0,000	VALID
	X2.7	0,566	0,2017	0,000	VALID
	X2.8	0,477	0,2017	0,000	VALID
	X2.9	0,679	0,2017	0,000	VALID
	X2.10	0,359	0,2017	0,000	VALID
	X2.11	0,527	0,2017	0,000	VALID
	X2.12	0,614	0,2017	0,000	VALID
	X2.13	0,519	0,2017	0,000	VALID
	X2.14	0,448	0,2017	0,000	VALID
	X2.15	0,485	0,2017	0,000	VALID
Kualitas Pelayanan Publik Y	Y1	0,631	0,2017	0,000	VALID
	Y2	0,642	0,2017	0,000	VALID
	Y3	0,549	0,2017	0,000	VALID
	Y4	0,567	0,2017	0,000	VALID
	Y5	0,418	0,2017	0,000	VALID
	Y6	0,440	0,2017	0,000	VALID
	Y7	0,443	0,2017	0,000	VALID
	Y8	0,348	0,2017	0,000	VALID
	Y9	0,658	0,2017	0,000	VALID
	Y10	0,440	0,2017	0,000	VALID
	Y11	0,547	0,2017	0,000	VALID
	Y12	0,563	0,2017	0,000	VALID
	Y13	0,553	0,2017	0,000	VALID

	Y14	0,337	0,2017	0,001	VALID
	Y15	0,5581	0,2017	0,000	VALID

Sumber: Data primer diolah,tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel dependen dan independen memiliki r -hitung $>$ r -tabel (0,2017) dan nilai sig $<$ 0,05 atau sehingga disimpulkan item-item pernyataan tersebut valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

b. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas ini digunakan untuk menguji akurasi serta ketetapan dari pengukuran. Instrument reliabel agar menggunakan suatu batas nilai Cronbach alpa 0.60 Jika reliabilitas $>$ 0.60 adalah reliabel atau konsisten, sedangkan $<$ 0.60 adalah tidak reliabel atau tidak konsisten. Pengujian pada variabel kompetensi sumber daya manusia dapat di lihat dibawah ini :

Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Nilai Standar	Keterangan
1	Fasilitas Kerja (X1)	9	0,750	Reliabel
2	Kemampuan Komunikasi (X2)	15	0,828	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	15	0,800	Reliabel

Sumber: Data primer diolah,tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa nilai Cronbach alpa yang diperoleh pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 sehingga disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang valid tersebut telah reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

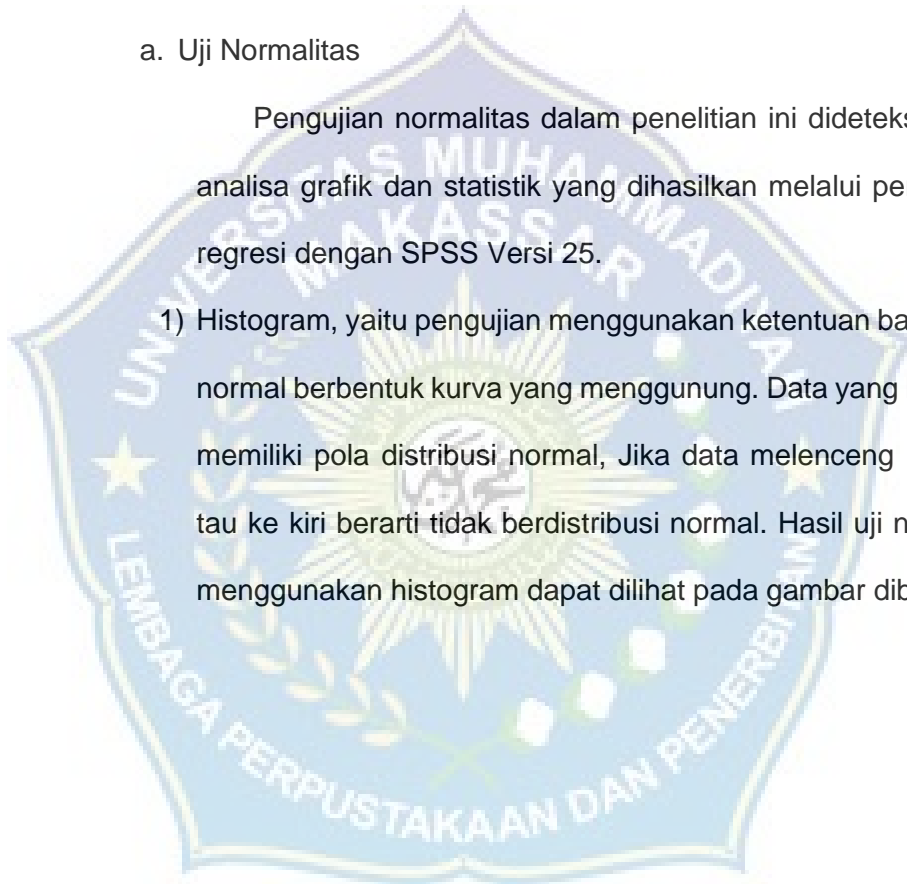
3. Uji Asumsi Klasik

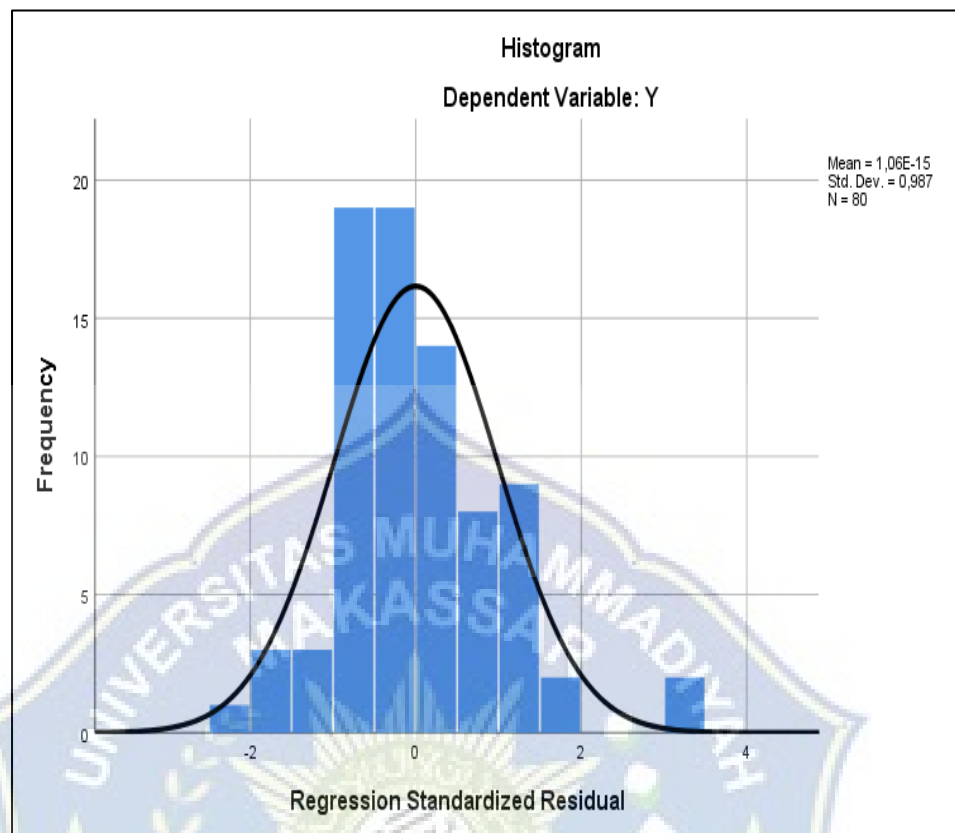
Uji asumsi klasik di gunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan efektif atau tidak. Jadi, sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu kita melakukan uji asumsi klasik agar kita dapat memastikan bahwa model regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dideteksi melalui analisa grafik dan statistik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS Versi 25.

- 1) Histogram, yaitu pengujian menggunakan ketentuan bahwa data normal berbentuk kurva yang menggunung. Data yang baik yaitu memiliki pola distribusi normal, Jika data melenceng ke kanan tau ke kiri berarti tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas menggunakan histogram dapat dilihat pada gambar dibawah ini.





Gambar 4. 2 Histogram

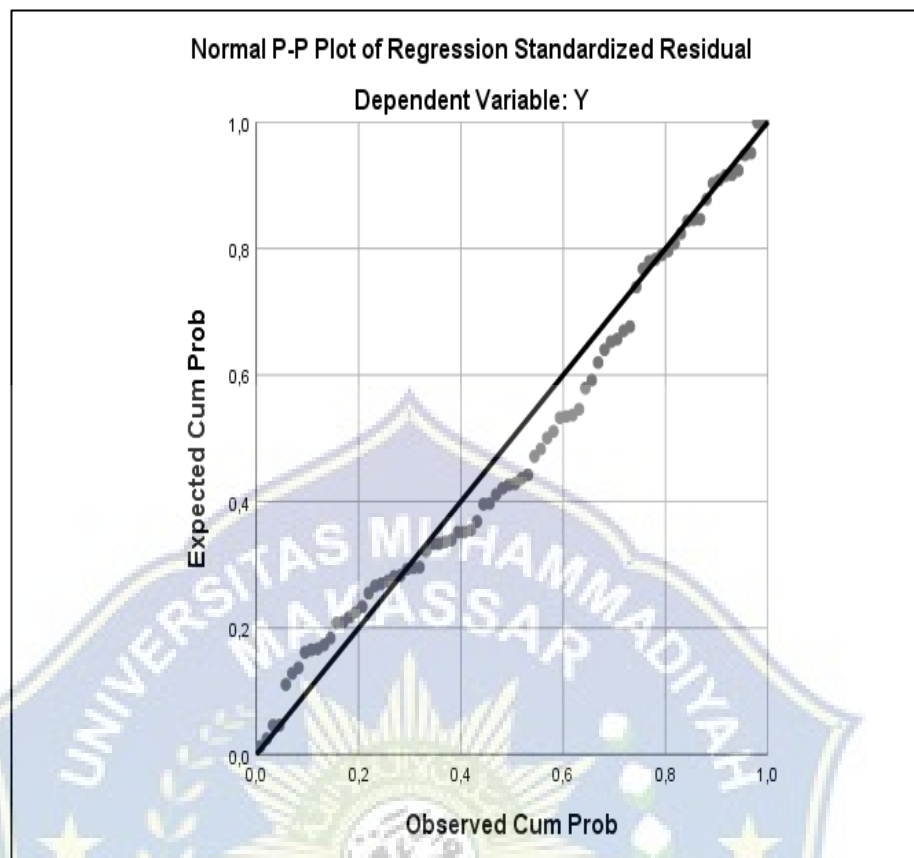
Gambar histogram diatas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderung imbang dan menghasilkan kurva menggunggung.

2) Grafik Normality Probability plot, ketentuan yang digunakan adalah

a) Jika data menyebar diarea garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau jauh dari garis diagonal maka tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji normalitas menggunakan grafik normality probability plot dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. 3 Normal Probability plot

Gambar diatas menunjukkan bahwa probability plot menghasilkan pancaran data berada di sekitar garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa pola terdistribusi.

b. Uji Multikolinieritas`

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dengan cara menganalisis matriks korelasi variabel - variabel independen yang dapat di lihat melalui Variance inflation Factor (VIF). Nilai VIF yang bisa ditoleransi adalah 10. Apabila nilai VIF

< 10 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Berikut adalah hasil analisis terhadap nilai VIF.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	
1	(Constant)		
	X1	,996	
	X2	,996	
		VIF	
			1,004
			1,004

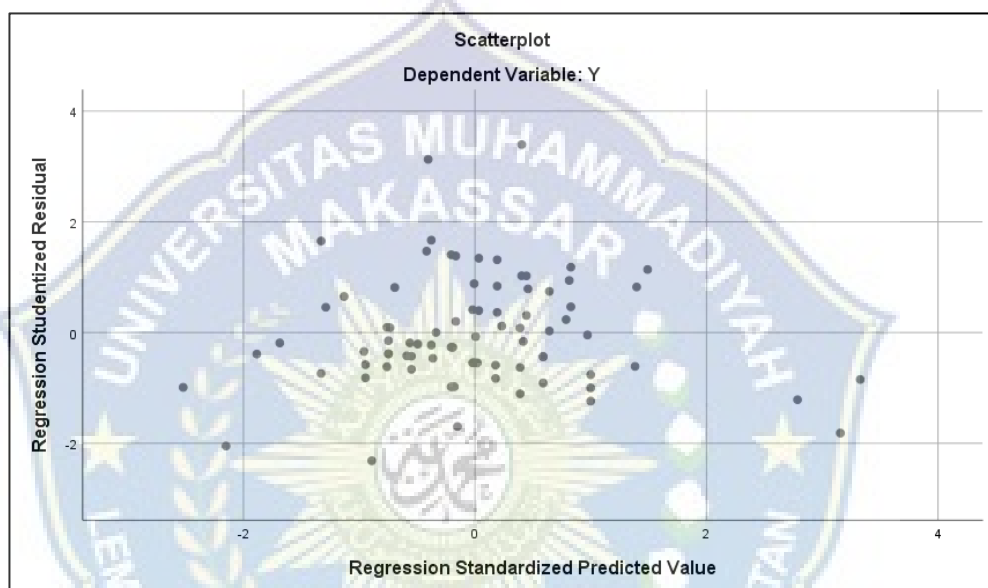
a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan table 4.6 dapat diketahui variabel bebas dalam penelitian ini memiliki Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10, variabel bebas memiliki nilai $VIF < 10$, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variabel residual tetap maka disebut homokedastisitas jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan untuk mengetahui heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar yang digunakan menentukan heteroskedastisitas antara lain:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik yang ada membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka menandakan terjadi heterokedastitas).
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heterokedastisitas pada model yang diuji sehingga asumsi terpenuhi.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian model regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun secara parsial. Variabel independen adalah variabel kualitas pelayanan publik (Y) yang

nilainya akan dipresiksi oleh fasilitas kerja (X1) dan kemampuan komunikasi (X2).

Tabel 4. 7 Hasil Analisis Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49,174	8,095		6,075	,000
	X1	,168	,185	,101	,9071	,001
	X2	,180	,112	,179	,6054	,000

a. Dependent Variable: produktivitas

Coefficient regresi diperoleh:

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

$$Y = 49,174 + 0,168 X_1 + 0,180 X_2 + 8,095$$

1. Konstanta sebesar 49,174 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan publik 49,174, atau jika variabel X1 (fasilitas kerja) dan X2 (kemampuan komunikasi) dianggap konstan apabila sama dengan nol maka variabel Y (kualitas pelayanan publik) akan bernilai positif.
2. Koefisien regresi X1 sebesar 0,168 atau 16,8%, menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik . Koefisien tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X1 terhadap Y positif.
3. Koefisien regresi X2 sebesar 0,180 atau 18,0%, menyatakan bahwa semakin baik kemampuan komunikasi yang dilakukan maka nilai produktivitas kerja akan meningkat, koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dikatakan arah pengaruh variabel X2 terhadap Y positif.

5. Uji Hipotesis

- a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikan. Uji t yaitu menguji signifikan hubungan antar variabel X dan variabel Y. Agar hasil regresi yang diperoleh dapat dijelaskan hubungannya, maka hasil regresi tersebut akan diuji menggunakan uji t dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$), suatu variabel dikatakan berpengaruh ketika nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari ($<0,05$). Adapun hasil uji t dalam persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	49,174	8,095		,000
	X1	,168	,185	,101	,9071
	X2	,180	,112	,179	,6054

a. Dependent Variable: produktivitas

Berdasarkan tabel 4.8 maka dapat diuraikan pengujian hipotesis sebagai berikut.

1. Fasilitas Kerja (X1)

Diketahui nilai signifikan pengaruh Fasilitas Kerja (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar $0,001 < 0,05$. Fasilitas Kerja (X1) memiliki nilai $t_{hitung} 0,9071 > t_{tabel} 0,2028$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable X1 memiliki kontribusi terhadap Y. nilai t positif menunjukkan bahwa variable X1 mempunyai hubungan yang searah dengan

Y. Maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Kerja memiliki hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap, hal ini menunjukkan hipotesis penelitian di terima.

2. Kemampuan Komunikasi (X2)

Diketahui nilai signifikan Kemampuan Komunikasi (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$. dan nilai $t_{hitung} 0,6054 > t_{tabel} 0,2028$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X2 memiliki kontribusi terhadap Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap, hal ini menunjukkan hipotesis penelitian di terima.

b. Koefisien Determinasi (Uji R2)

Koefisien determinasi (R2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas pengaruhnya terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,211 ^a	,004	,452	4,257
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) atau Adjusted R Square sebesar 0,452 atau 45% artinya variabel Y dijelaskan sebesar 45% oleh variabel fasilitas kerja (X1) dan kemampuan komunikasi (X2) sedangkan sisanya sebesar 55% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Fasilitas Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap dimana dapat dilihat dari nilai sig sebesar $0,001 < 0,05$ dan juga memiliki nilai $t_{hitung} 0,9071 > t_{tabel} 0,2028$ maka hipotesis pertama di terima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur Prataman (2022), Weweng Kang (2023) dan Khariri (2021) Adanya fasilitas kerja memungkinkan untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor desa mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh kantor desa dengan segala potensi secara efektif dan efisien.

2. Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kemampuan Komunikasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dimana dapat dilihat dari nilai sig adalah $0,000 < 0,05$. dan nilai $t_{hitung} 0,6054 > t_{tabel} 0,2028$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable X2 memiliki kontribusi terhadap Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Taufiq (2021) dan Turnbull (2019) Kemampuan komunikasi mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan dan program yang diadakan oleh pemerintah khususnya pemerintah desa. Pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat di tingkat desa harus mampu menyalurkan informasi ke seluruh masyarakat desa. Dengan demikian harus ada keahlian staff desa untuk melakukan komunikasi publik dalam menyampaikan informasi dan pelayanannya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada BAB IV maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji statistik di peroleh nilai $t_{hitung} 0,9071 > t_{tabel} 0,2028$ dan nilai signifikan ($0,001 < 0,05$) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap, maka Hipotesis pertama diterima. Hal ini bermakna bahwa fasilitas kerja yang ada di Kantor Desa Dengeng-Dengeng akan mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang di berikan aparat desa di Kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.
2. Hasil uji statistik diperoleh nilai $t_{hitung} 0,6054 > t_{tabel} 0,2028$ dan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kemampuan komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap, maka Hipotesis kedua diterima. Hal ini bermakna bahwa kemampuan komunikasi aparat desa di Kantor Desa Dengeng-Dengeng akan mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang di berikan di Kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut.

1. Fasilitas kerja pada kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap diharapkan kepada pemerintah daerah atau aparat desa untuk meningkatkan dan pembaruan fasilitas alat kerja di kantor agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat agar masyarakat puas atas pelayanan publik yang diberikan.
2. Kemampuan komunikasi di kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap diharapkan kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan kemampuan komunikasi yang lebih baik lagi, maka pemerintah daerah dapat mengadakan pelatihan komunikasi bagi staf kantor desa. Ini dapat mencakup keterampilan berbicara di depan umum, komunikasi tertulis, dan cara berinteraksi dengan warga secara efektif sehingga masyarakat puas atas pelayanan publik yang di berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Crystallography,(2016).Pengaruh kualitas pelayanan publik,komunikasi dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada masa Covid-19 di kantor kecamatan.1-23
- Desmawati, K. (2022). Jurnal Embistek Jurnal Embistek. 1(September), 48–62. file:///C:/Users/desty/Downloads/7-Article Text-36-1-10-20220906.pdf
- Onong 2020:27 (Formatting Citation) Komunikasi
- Ichsan, Lukman Nasution, & Sarman Sinaga, (2021). Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Hardiansyah, Rizki. (2020).
- Iskandar, Suharmiyati, & Maralis,(2020). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat. J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains), 5(1), 101. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.155>
- Suranto Aw ;2010,dan arifin; 2015 . kemampuan komunikas
- Kepemimpinan, Kerja, & Kampar,. (2022). Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan fasilitas kantor terhadap kinerja perangkat desa di kecamatan kampar. 5(1), 887–898.
- Khariri, & Suryani, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Disiplin Kerja , Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. 1(3), 258–264. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46434>
- Mathis, & Jackson, (2019). Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia). In Salemba Empat (Issue March).
- Nurdin, I. (n.d.). PUBLIK.
- Nurfajar, (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kemonikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat kelurahan menteng/ahmad nurfajar /S1-0218.201.
- Nurpratama, Yudianto, Manajemen,& Unwir, (2022). Program Studi Manajemen , Fakultas Ekonomi Unwir menjadi masalah utama setiap organisasi yang ada tentunya menjadi suatu permasalahan yang harus dibenahi baik oleh memanfaatkan sumber daya manusia tersebut , membentuk dan sumber daya pekerjaan , tempat ke. 8(1), 36–46.
- Pambayun, (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa (Studi Empiris Aparatur Desa di Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen). Universitas

Muhammadiyah Surakarta.

Rochmah, & Rosy, (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Punlikauma*, X(1), 61–72.

Saraswati, (2019). Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

Taufiq, Maldun,, & Nurkaidah,(2021). Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Se-Kecamatan Tellulimpoe Di Kabupaten Bone. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 67–73. <https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.566>

Turnbull,Dolnicar, , Chapple, Adorno, T., Horkheimer, M., Negus, K., Pickering, M., Leckenby, J., & Li, H. (2004). Scholar (11). In *Why We Need the Journal of Interactive Advertising* (Vol. 10, Issue 10, pp. 349–383). https://doi.org/10.1163/_q3_SIM_00374

Wewengkang, Dotulong, , Loindong, Fasilitas, P., Lingkungan, K., Dan, K., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2023). *Jurnal EMBA* Vol . 11 No . 4 Oktober 2023 , Hal . 817-826 Tercapainya hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai berdasar. 11(4), 817–826.



LAMPIRAN 1

LAMPIRAN KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dengeng-dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap

**Kepada Yth,
Masyarakat Desa
Dengeng-Dengeng**

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arni
Nim : 105721119820
Program Studi : Manajemen
Semester : 7 (Tujuh)
No. Hp : 081245647143

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Oleh karena itu, saya mohon bantuan kepada bapak/ibu/saudara(i) untuk menjadi responden dalam penelitian ini dan kesediaan menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner ini. Informasi yang Saya dapatkan akan dijadikan kerahasiannya dan Semata mata hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Adapun judul penelitian ini **adalah “Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dengeng-dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap”**.

Demikian saya ucapkan banyak terimakasih atas kesediaan bapak/ibu/saudara(i) yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya Peneliti,

Arni

Petunjuk Pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, responden di mohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan dengan memberikan tanda *checklist* (☐) untuk setiap jawaban yang sesuai dengan diri anda.

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia :
 20-30 Tahun 41-50 Tahun
 31-40 Tahun >51 Tahun
4. Pendidikan :
 SMA D3 S1 S2 S3
5. Pekerjaan :
7. Pelatihan yang pernah di ikuti :
8. Fasilitas Kerja :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *checklist* (☐) pada salah satu alternatif jawaban di kolom yang tersedia dan jawaban yang tepat menurut persepsi anda, berikut ini keterangan mengenai skor penilaian.

Alternatif Jawaban	Point
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Daftar pernyataan :

1. Variabel Fasilitas Kerja (X_1)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
	NILAI TARGET	1	2	3	4	5
Fasilitas Alat Kerja (X_1).1						
1	Fasilitas alat kerja di kantor desa memenuhi standar kenyamanan.					
2	Peralatan komputer dan teknologi di kantor desa berfungsi dengan baik.					
3	Fasilitas alat kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.					
Fasilitas Perlengkapan Kerja (X_1).2						
1	Fasilitas seperti ruang tunggu dan toilet di kantor desa memadai					
2	Saya dapat dengan mudah menggunakan fasilitas di kantor desa					
3	Fasilitas perlengkapan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Fasilitas Sosial (X_1).3						
1	Fasilitas sosial yang ada di kantor desa memenuhi standar pelayanan					
2	Fasilitas sosial yang di sediakan di desa dengeng-dengeng sudah memadai					
3	Fasilitas sosial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					

2. Variabel Kemampuan Komunikasi (X₂)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
	NILAI TARGET	1	2	3	4	5
Pemahaman (X₂), 1						
1	Aparat desa merespon dengan cepat pertanyaan dan keluhan masyarakat					
2	Aparat kantor desa dengan baik menjelaskan informasi terkait layanan publik ke masyarakat					
3	Pemahaman tentang kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Kesenangan (X₂), 2						
1	Pegawai di kantor desa memberikan pelayanan publik yang baik dan sopan					
2	Pegawai di Kantor desa ramah dalam berkomunikasi dengan masyarakat					
3	Kesenangan dalam berkomunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Pengaruh pada sikap (X₂), 3						
1	Saya dapat dengan mudah berkomunikasi dengan petugas pelayanan					
2	Petugas pelayanan di kantor desa memberikan solusi yang baik untuk pertanyaan atau masalah saya					
3	Sikap dalam berkomunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Hubungan yang lebih baik (X₂), 4						
1	Masyarakat merasa dihargai dan didegar oleh aparat desa dalam proses pelayanan publik					
2	Komunikasi aparat desa membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik					
3	Hubungan baik dalam berkomunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Tindakan (X₂), 5						
1	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap tindakan pelayanan publik yang di berikan					
2	Aparat desa merespon dengan cepat terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat					
3	Tindakan dalam berkomunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					

3. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
	NILAI TARGET	1	2	3	4	5
Kehandalan (Reliability) (Y)						
1	Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi					
2	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh Masyarakat					
3	Kehandalan dalam melakukan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Daya tanggap (responsiveness) (Y)						
1	Petugas pelayanan di kantor desa bersedia memberikan informasi dengan jelas					
2	Saya merasa nyaman bertanya kepada petugas pelayanan di kantor desa					
3	Daya tanggap dalam pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Jaminan (assurance) (Y)						
1	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik					
2	Petugas melaksanakan administrasi secara jujur					
3	Jaminan dalam pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Perhatian (empathy) (Y)						
1	Saya merasa diperlakukan dengan hormat oleh petugas pelayanan.					
2	Petugas pelayanan di kantor desa memberikan pelayanan yang efisien dan cepat.					
3	Perhatian dalam pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					
Bukti Fisik (Berwujud) (Y)						
1	Ruang tunggu/loket dikantor desa helvetia yang bersih dan nyaman					
2	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, koran dan air minum diruang tunggu/loket dikantor desa untuk kenyamanan masyarakat					
3	Bukti fisik dalam pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik					

LAMPIRAN 3

HASIL OLAH DATA SPSS

Uji Validitas Fasilitas Kerja (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
X1.1	Pearson Correlation	1	,286**	,631**	,419**	-,039	,258*
	Sig. (2-tailed)		,005	,000	,000	,708	,012
	N	95	95	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	,286**	1	,559**	,130	,276**	,174
	Sig. (2-tailed)	,005		,000	,211	,007	,091
	N	95	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	,631**	,559**	1	,225*	,087	,175
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,028	,403	,090
	N	95	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	,419**	,130	,225*	1	,575**	,350**
	Sig. (2-tailed)	,000	,211	,028		,000	,001
	N	95	95	95	95	95	95
X1.5	Pearson Correlation	-,039	,276**	,087	,575**	1	,234*
	Sig. (2-tailed)	,708	,007	,403	,000		,023
	N	95	95	95	95	95	95
X1.6	Pearson Correlation	,258*	,174	,175	,350**	,234*	1
	Sig. (2-tailed)	,012	,091	,090	,001	,023	
	N	95	95	95	95	95	95
X1.7	Pearson Correlation	,269**	,292**	,387**	,043	-,037	-,304**
	Sig. (2-tailed)	,008	,004	,000	,679	,721	,003
	N	95	95	95	95	95	95
X1.8	Pearson Correlation	-,237*	,442**	,116	-,164	,362**	-,234*
	Sig. (2-tailed)	,021	,000	,263	,112	,000	,023
	N	95	95	95	95	95	95
X1.9	Pearson Correlation	,380**	,614**	,405**	,171	,254*	,131
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,098	,013	,205
	N	95	95	95	95	95	95
X1	Pearson Correlation	,591**	,731**	,716**	,558**	,555**	,320**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002
	N	95	95	95	95	95	95

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

Uji Validitas Kemampuan Komunikasi (X2)

Correlations

		X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2
X2.1	Pearson Correlation	,390**	,373**	,197	,393**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,056	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	,302**	,302**	,173	,363**	,663**
	Sig. (2-tailed)	,003	,003	,093	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	,426**	,252*	,173	,386**	,579**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,093	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.4	Pearson Correlation	,205*	,462**	,404**	,299**	,596**
	Sig. (2-tailed)	,046	,000	,000	,003	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.5	Pearson Correlation	,363**	,259*	,339**	,204*	,442**
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,001	,047	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.6	Pearson Correlation	,290**	,027	,065	,103	,384**
	Sig. (2-tailed)	,004	,795	,532	,321	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.7	Pearson Correlation	,278**	,305**	,107	,261*	,566**
	Sig. (2-tailed)	,006	,003	,302	,011	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.8	Pearson Correlation	,239*	,215*	,245*	,236*	,477**
	Sig. (2-tailed)	,020	,037	,017	,021	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.9	Pearson Correlation	,400**	,272**	,223*	,358**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,030	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.10	Pearson Correlation	,355**	-,197	-,088	-,232*	,359**
	Sig. (2-tailed)	,000	,055	,398	,024	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.11	Pearson Correlation	,409**	-,057	-,110	-,092	,527**
	Sig. (2-tailed)	,000	,586	,290	,373	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.12	Pearson Correlation	1	,073	,042	,153	,614**
	Sig. (2-tailed)		,484	,686	,139	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.13	Pearson Correlation	,073	1	,582**	,819**	,519**
	Sig. (2-tailed)	,484		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95

X2.14	Pearson Correlation	,042	,582**	1	,399**	,448**
	Sig. (2-tailed)	,686	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X2.15	Pearson Correlation	,153	,819**	,399**	1	,485**
	Sig. (2-tailed)	,139	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	,614**	,519**	,448**	,485**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95

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

Uji Validitas Kualitas pelayanan publik (Y)

Correlations

		Y12	Y13	Y14	Y15	Y
Y1	Pearson Correlation	,367**	,305**	,052	,356**	,631**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,616	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	,293**	,297**	,116	,338**	,642**
	Sig. (2-tailed)	,004	,003	,262	,001	,000
	N	95	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	,386**	,185	,026	,373**	,549**
	Sig. (2-tailed)	,000	,072	,801	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
Y4	Pearson Correlation	,168	,374**	,270**	,254*	,567**
	Sig. (2-tailed)	,104	,000	,008	,013	,000
	N	95	95	95	95	95
Y5	Pearson Correlation	,258*	,218*	,309**	,177	,418**
	Sig. (2-tailed)	,012	,034	,002	,086	,000
	N	95	95	95	95	95
Y6	Pearson Correlation	,379**	,025	-,014	,200	,440**
	Sig. (2-tailed)	,000	,806	,895	,052	,000
	N	95	95	95	95	95
Y7	Pearson Correlation	,127	,191	-,067	,155	,443**
	Sig. (2-tailed)	,220	,064	,518	,135	,000
	N	95	95	95	95	95
Y8	Pearson Correlation	,014	,078	,109	,135	,348**
	Sig. (2-tailed)	,896	,450	,294	,193	,001
	N	95	95	95	95	95
Y9	Pearson Correlation	,355**	,173	,087	,280**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,094	,400	,006	,000

	N	95	95	95	95	95
Y10	Pearson Correlation	,449**	,021	-,085	,006	,440**
	Sig. (2-tailed)	,000	,838	,415	,952	,000
	N	95	95	95	95	95
Y11	Pearson Correlation	,346**	,058	-,066	,021	,547**
	Sig. (2-tailed)	,001	,575	,525	,842	,000
	N	95	95	95	95	95
Y12	Pearson Correlation	1	,065	,019	,168	,563**
	Sig. (2-tailed)		,534	,853	,104	,000
	N	95	95	95	95	95
Y13	Pearson Correlation	,065	1	,550**	,741**	,553**
	Sig. (2-tailed)	,534		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
Y14	Pearson Correlation	,019	,550**	1	,341**	,337**
	Sig. (2-tailed)	,853	,000		,001	,001
	N	95	95	95	95	95
Y15	Pearson Correlation	,168	,741**	,341**	1	,581**
	Sig. (2-tailed)	,104	,000	,001		,000
	N	95	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	,563**	,553**	,337**	,581**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	
	N	95	95	95	95	95

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

Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Kerja (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,750	9

Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Komunikasi (X2)

Reliability Statistics

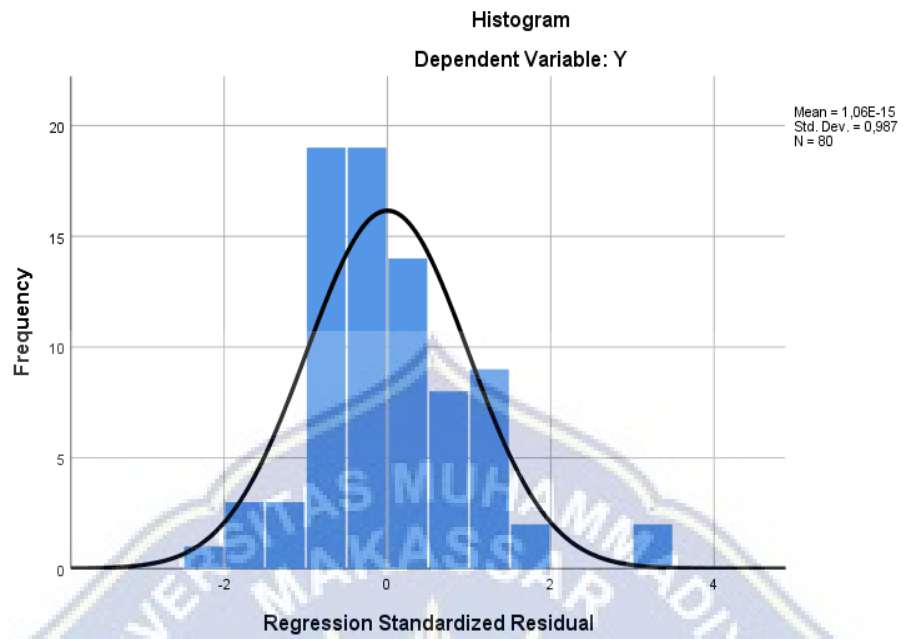
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,828	15

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

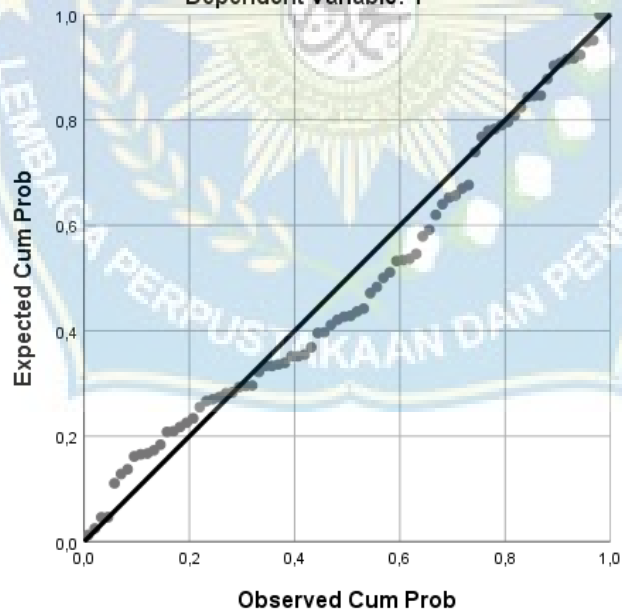
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,800	15

Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Y



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,20316382
Most Extreme Differences	Absolute	,096
	Positive	,096
	Negative	-,071
Test Statistic		,096
Asymp. Sig. (2-tailed)		,064 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolineritas

Coefficients^a

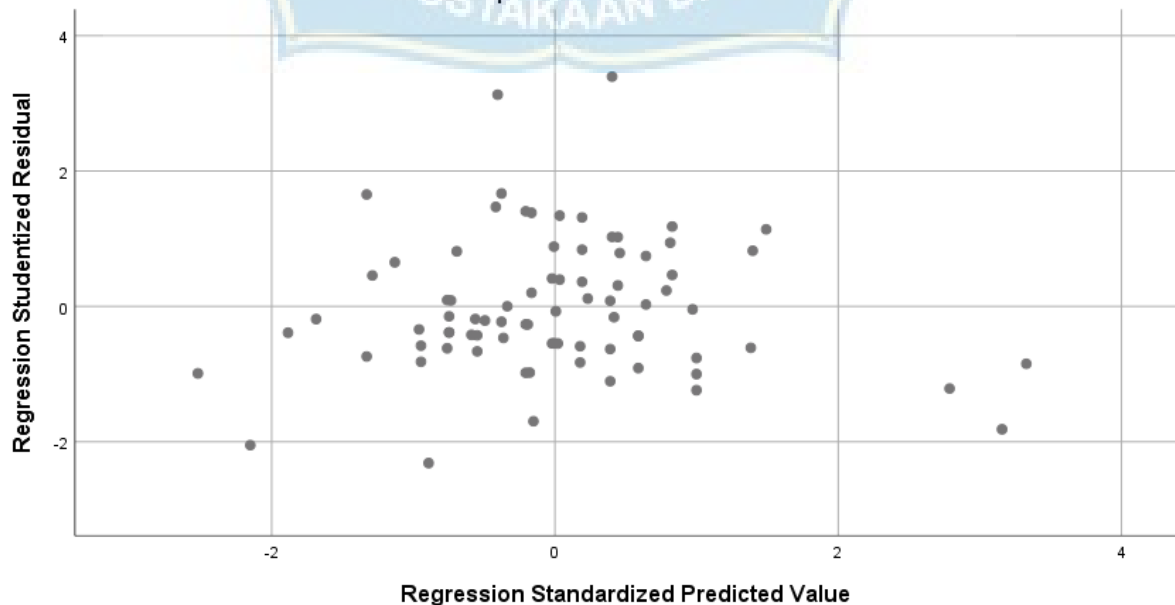
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,996	1,004
	X2	,996	1,004

- a. Dependent Variable: Y

Uji Heteroskedasitas

Scatterplot

Dependent Variable: Y



Analisis Regresi Linear Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,211 ^a	,220	,452	4,257

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49,174	8,095		6,075	,000
	X1	,168	,185	,101	,9071	,001
	X2	,180	,112	,179	,6054	,000

a. Dependent Variable: produktivitas

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49,174	8,095		6,075	,000
	X1	,168	,185	,101	,9071	,001
	X2	,180	,112	,179	,6054	,000

a. Dependent Variable: produktivitas

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,211 ^a	,004	,452	4,257

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 4

VALIDASI DATA



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA

Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra It. 8 | e-mail: pvl feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI PENELITIAN KUANTITATIF

NAMA MAHASISWA		<u>Ami</u>		
NIM		<u>105721119820</u>		
PROGRAM STUDI		<u>Manajemen</u>		
JUDUL SKRIPSI		<u>Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap</u>		
NAMA PEMBIMBING 1		<u>Dr.Edi Jusriadi, S.E.,M.M</u>		
NAMA PEMBIMBING 2		<u>Andi Risfan Rizaldi, S.E., M.M</u>		
NAMA VALIDATOR		<u>Andi Nur Achsanuddin UA, S.E., M.Si</u>		
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)		✓	K
2	Sumber data (data sekunder)		✓	K
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)		✓	K
4	Hasil Statistik deskriptif		✓	K
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen		✓	K
6	Hasil Uji Asumsi Statistik		✓	K
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis		✓	K
8	Hasil interpretasi data		✓	K
9	Dokumentasi		✓	K

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

LAMPIRAN 5

VALIDASI ADSTRAK



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA
 Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra Lt. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI
ABSTRAK

NAMA MAHASISWA		Arni		
NIM		105721119820		
PROGRAM STUDI		Manajemen		
JUDUL SKRIPSI		Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Komunikasi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M		
NAMA PEMBIMBING 2		Andi Risfan Rizaldi, S.E., M.M		
NAMA VALIDATOR		Dr. Syahidah Rahmah, S.E.Sy., M.E.I		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	Paraf
1	Abstrak	26/03/2024	<ol style="list-style-type: none"> Gunakan kalimat Main Supervisor (nama pembimbing I) dan Co-Supervisor (nama pembimbing II) Hilangkan tanda kutip pada judul penelitian Hilangkan kata pembimbing I dan II 	

**Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui*



LAMPIRAN 6

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Ami
Nim : 105721119820
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	11 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 24 April 2024
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

Arni 105721119820 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	lib.unnes.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Semarang Student Paper	3%
3	core.ac.uk Internet Source	3%
4	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Student Paper	2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off





10	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1 %
11	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
12	media.neliti.com Internet Source	<1 %
13	www.journal.uad.ac.id Internet Source	<1 %
14	admin.ebimta.com Internet Source	<1 %
15	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
16	ejurnal.poltekparmedan.ac.id Internet Source	<1 %
17	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
18	docobook.com Internet Source	<1 %
19	eprints.pancabudi.ac.id Internet Source	<1 %
20	id.scribd.com Internet Source	<1 %
21	investasi.unwir.ac.id Internet Source	<1 %

Arni 105721119820 BAB III

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source



3%

2

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan
Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper



2%

3

Submitted to Universitas Islam Riau

Student Paper

2%

4

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Arni 105721119820 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
2	repository.uma.ac.id Internet Source	1%
3	jurnal.untan.ac.id Internet Source	1%
4	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	1%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
7	www.docstoc.com Internet Source	1%
8	Submitted to STIE Ekuitas Student Paper	1%
9	x-treme-smadas.blogspot.com Internet Source	1%



Arni 105721119820 BAB V

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilib.uns.ac.id

Internet Source

2%



Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



LAMPIRAN 7

PERSURATAN



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Afauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@punismuh.ac.id

Nomor : 3054/05/C.4-VIII/XII/1445/2023

19 Desember 2023 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

06 Jumadil akhir 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 134/05/A.2-II/XII/45/2023 tanggal 19 Desember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ARNI

No. Stambuk : 105721119820

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI APARAT DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA DENGENG-DENGENG KECAMATAN PITU RIASE KABUPATEN SIDRAP"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 23 Desember 2023 s/d 23 Februari 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **31980/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Sidrap
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3054/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 19 Desember 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ARNI**
Nomor Pokok : **105721119820**
Program Studi : **Manajemen**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI APARAT DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA DENGENG-DENGENG KECAMATAN PITU RIASE KABUPATEN SIDRAP "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Desember 2023 s/d 23 Januari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 20 Desember 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

IZIN PENELITIAN

Nomor : 572/IP/DPMPPTSP/12/2023

- DASAR
1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
 2. Surat Permohonan **ARNI** Tanggal **29-12-2023**
 3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis **DPMPPTSP PROVINSI SULAWESI SELATAN** Nomor **31980/S.01/PTSP/2023** Tanggal **20-12-2023**

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **ARNI**
ALAMAT : **DSN I DENGENG- DENGENG, DESA DENGENG- DENGENG, KEC. PITU R**
UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :
NAMA LEMBAGA / UNIVERSITAS : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
JUDUL PENELITIAN : **PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI APARAT DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA DENGENG-DENGENG KECAMATAN PITU RIASE KABUPATEN SIDRAP**
LOKASI PENELITIAN : **DESA DENGENG-DENGENG**
JENIS PENELITIAN : **KUANTITATIF**
LAMA PENELITIAN : **23 Desember 2023 s.d 23 Januari 2024**
Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng
Pada Tanggal : 29-12-2023



Biaya : Rp. 0,00

Tembusan :

1. KEPALA DESA DENGENG-DENGENG
2. REKTOR UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
KECAMATAN PITU RIASE
DESA DENGENG-DENGENG**

Alamat Jalan Kemakmuran No.41 Desa Dengeng-Dengeng Kode Pos 91691

**SURAT REKOMENDASI PENELITIAN
NOMOR : 04/DD-RP/1/2024**

Bahwa berdasarkan : 1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No.24 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan kepada Kantor PTSP Kabupaten Sidenreng Rappang.
2 Berita Acara telaah Administrasi/Telaah lapangan dari Tim Teknis **DPMPTSP PROVINSI SULAWESI SELATAN** Nomor **31980/S.01/PTSP/2023** tanggal 20-12-2023
3. Surat Permohonan tanggal 29-12-2023

MENGIZINKAN

Kepada :
Nama : ARNI
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Dusun I Dengeng-Dengeng Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kab.Sidrap
Untuk melaksanakan penelitian dalam wilayah Desa Dengeng-Dengeng selama ± 1 (Satu) Bulan dengan judul Penelitian : **"PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI APARAT DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA DENGENG-DENGENG KECAMATAN PITU RIASE KABUPATEN SIDRAP"**

Demikian Rekomendasi ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Dengeng-Dengeng, 02 Januari 2024

Kepala Desa Dengeng-Dengeng,

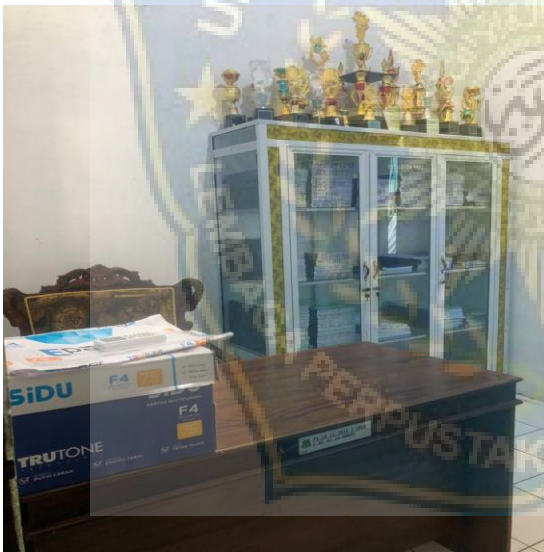


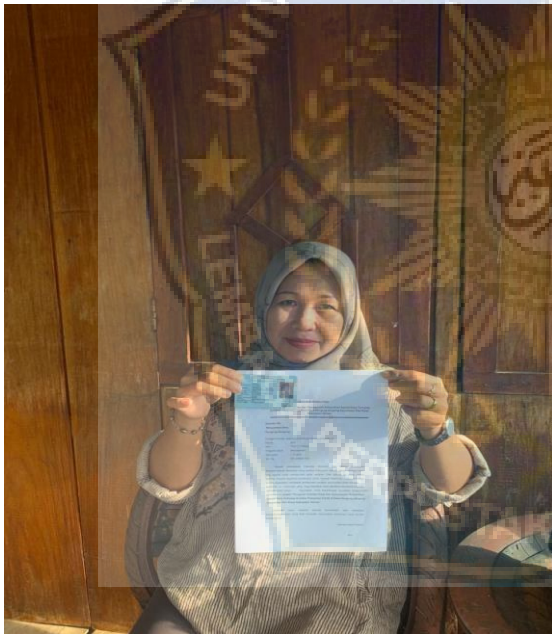
LAMPIRAN 8**DATA KANTOR DESA DENGENG-DENGENG**

STAF PETUGAS KANTOR DESA DENGENG-DENGENG				
NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN	JENIS KELAMIN
1	Dusmin	Kepala Desa	SMA	Laki-laki
2	Emil Mirdaf	Sekretaris Desa	S1	Laki-laki
3	Rijal Mu'minsyah	Kaur Keuangan	S1	Laki-laki
4	Halija Mangile	Kaur Tata Usaha	SMA	Perempuan
5	Rusdi Tambolo	Kaur Perencanaan	SMA	Perempuan
6	Halijah	Kasi Pemerintahan	SMA	Perempuan
7	Nurhikma	kasi Pelayanan	D1	Perempuan
8	Ahmad Ilham	Kasi Kesejahteraan	SMA	Laki-laki
9	Cicha Indrianu	Staf Keuangan	S1	Perempuan
10	Rosmawati	Kaur Perencanaan	SMA	Perempuan

FASILITAS DI KANTOR DESA				
NO	PEGAWAI		PENGUNJUNG	
	NAMA BARANG	JUMLAH	NAMA BARANG	JUMLAH
1	Komputer	2	Kursi Tunggu	7
2	Printer	1	Televisi	1
3	Lemari	2	AC	1
4	Meja	9	Papan Pengumuman	1
5	Kursi	13		
6	Kamar Mandi	1		
7	Telepon	1		
8	Wifi	1		

LAMPIRAN 9
DOKUMENTASI





BIOGRAFI PENULIS



ARNI yang akrab disapa anni Lahir di Desa Dengeng-Dengeng pada tanggal 11 April 2002 dari pasangan suami istri, Bapak Jumaharuddin dan Ibu Nurmiati. Peneliti ini adalah anak tunggal. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 4 Belawae lulus tahun 2014, SMP Negeri 4 Pitu Riase lulus tahun 2017, SMK Negeri 6 Makassar lulus tahun 2020, dan mulai tahun 2020 mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

