

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang

Putri Rezkina¹, Agung Widhi Kurniawan², Nurul Fadilah Aswar³,
Uhud Darmawan Natsir⁴, Burhanuddin⁵

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri
Makassar

Email: putrirezkinalabbasa@gmail.com¹, agung23wk@yahoo.com², @unm.ac.id³,
uhud.darmawan@unm.ac.id⁴, dr.burhanuddin@unm.ac.id⁵

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Masalle, Kabupaten Enrekang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal, populasi 15.078 masyarakat, dan sampel 100 responden yang diambil dengan rumus Slovin. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (t -hitung 6,096 > t -tabel 1,661; Sig. 0,001), lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan (t -hitung 3,025 > t -tabel 1,661; Sig. 0,003), serta secara simultan berpengaruh signifikan (F -hitung 54,593 > F -tabel 3,089; Sig. 0,001). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,530 menunjukkan bahwa 53% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kedua variabel, sisanya 47% dipengaruhi faktor lain. Kesimpulan penelitian bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara bersamaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Saran diberikan untuk Kantor Kecamatan Masalle dalam meningkatkan kepastian waktu pelayanan, fasilitas kerja, dan hubungan antarpegawai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Kepuasan Masyarakat, Regresi Linear Berganda, Kantor Kecamatan

PENDAHULUAN

Di era modern saat ini setiap instansi yang bertugas untuk melayani masyarakat dituntut dalam berbagai hal, salah satunya adalah harus melayani dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasa puas ketika mendapatkan suatu pelayanan. Bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Akhyar, (2023:103) menyatakan bahwa pemerintah sudah seharusnya mampu untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Dimana kepercayaan ini yang akan menjadi acuan bagi pemerintah tentang rendah atau tingginya kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur 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 Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat dijadikan patokan penting dalam pelayanan, baik itu dalam pemerintahan, sehingga kepuasan masyarakat dijadikan fokus utama bagi pemerintahan. Tangdiaga et al., (2021:92) berpendapat bahwa keinginan masyarakat akan pelayanan publik terhadap pegawai pemerintah sebagai pelayan publik yakni pelayanan yang efektif dan efisien serta dapat memuaskan masyarakat. Sekarang ini tidak dipungkiri lagi aspek penting pemerintahan menjadi lebih baik adalah pelayanan masyarakat. Sejalan dengan penelitian Sulistiyowati et al., (2022:8) mengatakan tidak mudah untuk mendapatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh karena masyarakat yang dihadapi memiliki harapan dan keinginan yang berlainan satu sama lain.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang merupakan salah satu bagian pemberi pelayanan publik administrasi kependudukan tingkat Kecamatan di Kabupaten Enrekang yang dipimpin oleh Camat. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa kecamatan dibentuk untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Mengenai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang dari tahun 2022 hingga 2024, terlihat adanya fluktuasi nilai yang cenderung menurun. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada tahun 2022 nilai IKM berada pada angka 35%, kemudian mengalami penurunan menjadi 33,3% pada tahun 2023, dan sedikit meningkat menjadi 33,7% pada tahun 2024. Meskipun terdapat peningkatan tipis pada tahun terakhir, secara umum tren IKM menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Masalle masih tergolong rendah. Berdasarkan pedoman penilaian IKM dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), nilai tersebut termasuk dalam kategori “Kurang Baik”.

Fenomena ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Kondisi tersebut mencerminkan masih adanya berbagai permasalahan dalam aspek kualitas pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, serta keramahan petugas, maupun dalam aspek lingkungan kerja, seperti kenyamanan sarana prasarana dan efisiensi tata kelola pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi fasilitas pelayanan, serta penguatan sistem kerja yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan Masyarakat Adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman, aman dan mendukung akan menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi aparatur dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat. Widyastuti et al., (2020:2417) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan harmonis membuat pegawai lebih termotivasi dan produktif dalam melaksanakan tugasnya, sehingga kualitas pelayanan publik meningkat dan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.. Pandangan ini diperkuat oleh yang menekankan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman dapat menurunkan kualitas pelayanan dan berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, baik kualitas

pelayanan maupun lingkungan kerja memiliki peran penting dalam menciptakan tingkat kepuasan masyarakat yang optimal terhadap pelayanan publik.

Selain temuan di atas, peneliti menemukan adanya perbedaan hasil penelitian (research gap) antara beberapa penelitian terdahulu yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, lingkungan kerja, dan kepuasan. Sehingga peneliti ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Kalisa et al., (2024:102) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa, yang berarti semakin baik pelayanan dan kondisi kerja maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Namun, temuan ini berbeda dengan penelitian Mariska et al., (2024:1788) yang mengungkapkan bahwa lingkungan kerja fisik justru berpengaruh negatif namun signifikan terhadap kepuasan masyarakat di sektor publik, ini menandakan bahwa peningkatan aspek lingkungan kerja belum tentu meningkatkan persepsi kepuasan masyarakat. Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk meneliti : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen secara terukur. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan lingkungan kerja (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Masalle, Kabupaten Enrekang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Masalle sebanyak 15.078 orang. Sampel penelitian ditentukan sebanyak 100 responden yang diperoleh menggunakan rumus Slovin dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling, yaitu masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Masalle dan berusia 20–40 tahun.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta observasi untuk memperoleh data yang lebih akurat terkait kondisi lingkungan kerja dan pelayanan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kelayakan kuesioner. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Analisis data menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Seluruh proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linear berganda yang digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila variabel independen dimanipulasi/diubah.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.090	3.597		4.751	<.001
	Kualitas Pelayanan	.335	.055	.535	6.096	<.001
	Lingkungan Kerja	.179	.059	.265	3.025	.003

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas, diperoleh persamaan regresi linear berganda dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 17,090 + 0,335 (X1) + 0,179 (X2)$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa :

- Nilai konstanta (17,090) menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dan lingkungan kerja (X2) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebesar 17,090 satuan. Nilai ini menggambarkan dasar atau titik awal dari kepuasan masyarakat tanpa adanya pengaruh variabel independent.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (0,335) bernilai positif. Artinya setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,335 satuan, dengan asumsi variabel lingkungan kerja konstan. Nilai signifikansi sebesar < 0,001 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Koefisien regresi lingkungan kerja (0,179) bernilai positif. Artinya setiap peningkatan satu satuan pada variabel lingkungan kerja akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,179 satuan, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan konstan. Nilai signifikansi sebesar 0,003 menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui suatu data berdistribusi normal atau tidak. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melihat normalitas data yaitu dengan metode statistik One Sample Kolmogorov Smirnov. Sebuah data dikatakan normal apabila nilai Asymp Sig lebih dari atau sama dengan 0,05 (Jumiaty, 2020).

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas berdasarkan Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandarlized Residual	Keterangan
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,233	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai Asymp. Sig. $0,233 > 0,05$ (Tabel 4.9). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebaran data residual menyimpang dari distribusi normal sebagaimana disyaratkan dalam asumsi klasik regresi. Meskipun demikian, ketidaknormalan residual tidak selalu menjadi kendala yang serius dalam penelitian kuantitatif, khususnya apabila jumlah sampel yang digunakan relatif besar. Pada penelitian ini, jumlah responden mencapai 100 orang, sehingga analisis regresi tetap dapat dilanjutkan. Hal ini sejalan dengan prinsip Teorema Limit Pusat yang menjelaskan bahwa distribusi rata-rata sampel akan mendekati distribusi normal seiring dengan bertambahnya ukuran sampel, meskipun data awal tidak sepenuhnya berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dapat dianggap terpenuhi secara praktis. Oleh karena itu, meskipun hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan adanya penyimpangan dari normalitas, model regresi dalam penelitian ini tetap dapat digunakan karena jumlah sampel yang memadai dan dukungan teori statistik yang relevan.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independent. Asumsi multikolonearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Salah satu metode untuk pengujian multikolinearitas ialah Uji VIF (*Variance Infation Factor*). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada Tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.630	1,588	Tidak terjadi Multikolinearitas
Lingkungan Kerja (X2)	0,630	1,588	

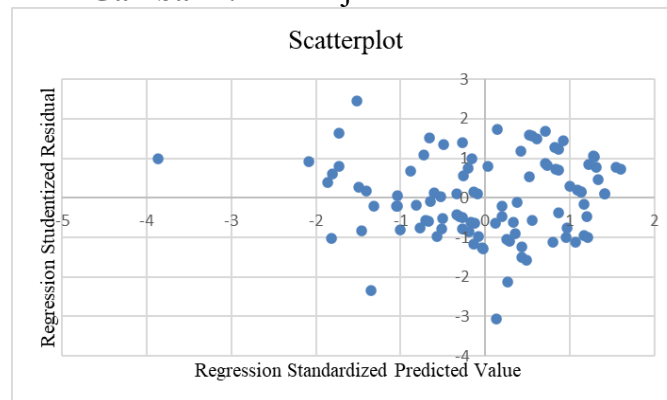
Sumber: Data diolah, 2026

Dari Tabel 4.10 terlihat bahwa baik kualitas pelayanan (X1) dan lingkungan kerja (X2) memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu 0,63 dan nilai VIF kurang dari 10 yaitu 1,58. Hal tersebut menandakan bahwa model regresi yang dipakai pada penelitian ini baik karena tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas merujuk pada kondisi di mana varians dari residual dalam model regresi tidak konstan. Jika model regresi menunjukkan adanya heteroskedastisitas, maka hal ini dapat menyebabkan kesalahan estimasi yang mengarah pada hasil yang tidak efisien (Putra et al., 2025).

Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil scatterplot yang disajikan pada Gambar 4.2, dapat dilihat bahwa titik-titik residual tersebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu yang jelas seperti gelombang, menyempit, atau melebar. Penyebaran data secara acak tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan, yang berarti varians residualnya konstan di seluruh rentang nilai prediksi. Oleh karena itu, model regresi ini dapat dianggap layak digunakan tanpa adanya masalah heteroskedastisitas.

3. Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Uji t atau uji parsial adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (terikat). Apabila thitung lebih besar dari ttabel maka variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2021; Pratiwi & Lubis, 2021). Berdasarkan ttabel dengan $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$ pada taraf 5%, maka diperoleh ttabel sebesar 1,660.

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	ttabel	thitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1,661	6,096	0,001	Diterima
Lingkungan Kerja (X2)	1,661	3,025	0,003	Diterima

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.12, baik kualitas pelayanan (X1) maupun lingkungan kerja (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten

Enrekang yang ditandai dengan nilai signifikansi $< 0,05$ dan thitung yang lebih besar dibandingkan ttabel. Nilai thitung untuk kualitas pelayanan sebesar 6,096 dan thitung untuk lingkungan kerja sebesar 3,025.

Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel independen (bebas) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (terikat) dalam model regresi linear. Uji ini menentukan kelayakan model (fit/tidak) dengan membandingkan Ftabel dan Fhitung atau dengan melihat nilai signifikansi. Apabila Fhitung lebih besar daripada Ftabel dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Binus University, 2021). Berdasarkan nilai $df = k-1 = 3-1 = 2$, $df_2 = n-k = 100-2 = 98$ diperoleh nilai Ftabel sebesar 3,089.

Tabel 6. Hasil Uji F

F _{tabel}	F _{hitung}	Sig	Keterangan
3,089	54,593	0,001	Diterima

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 4.11. menunjukkan bahwa F hitung $>$ F tabel yakni $54,593 > 3,089$, serta signifikansi $< 0,05$ pada taraf 5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Pratiwi & Lubis, 2021). Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh R^2 (R Square) atau Adjusted R^2 yang dihasilkan dari output regresi. Menurut (Ghozali, 2021) koefisien determinasi pada intinya mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada pada rentang 0 hingga 1. Dimana $R - Square$ sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (sedang) dan 0,19 (lemah). Semakin besar nilai R-square berarti semakin baik model penelitian yang diajukan.

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R square	Adjusted square	R	Std. Error of the Estimate
1	0,728	0,530	0,520		3,784

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.13, terlihat bahwa nilai R square sebesar 0,530 yang menandakan bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y sebesar 53%, sedangkan sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh hal lain diluar variabel penelitian seperti sistem kebijakan manajerial dan budaya organisasi. Nilai ini menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berada pada kategori sedang.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Kualitas pelayanan yang tercermin dari keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangible) mampu mendorong terciptanya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima, sehingga hipotesis pertama (H1 = Diterima).

Selanjutnya, indikator dengan indeks tertinggi pada variabel kualitas pelayanan (X1) terdapat pada aspek empati, keandalan, dan bukti fisik. Tingginya indeks pada indikator empati menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang telah mampu memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat serta memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dalam proses pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai memiliki sikap peduli, ramah, serta mampu menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan publik lainnya. Selain itu, pegawai juga dinilai mampu memberikan pelayanan secara manusiawi dan tidak diskriminatif, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan dalam setiap proses pelayanan yang diterima.

Indikator keandalan juga memperoleh nilai indeks yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang telah mampu memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki tingkat keandalan yang tinggi cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, memberikan informasi yang jelas, serta mampu memenuhi janji pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini mencerminkan adanya profesionalisme dalam bekerja, sehingga masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keandalan dalam pelayanan juga menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat karena berkaitan langsung dengan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Selain itu, indikator bukti fisik juga memperoleh nilai indeks yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang dinilai cukup memadai oleh masyarakat. Fasilitas seperti ruang pelayanan yang bersih, tertata, serta sarana dan prasarana yang tersedia dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Lingkungan pelayanan yang nyaman dan rapi dapat menciptakan kesan positif serta meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya fasilitas yang baik, proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Di sisi lain, indikator dengan indeks terendah pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada aspek daya tanggap dan jaminan. Meskipun demikian, nilai indeks pada

indikator ini masih berada dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa secara umum pegawai Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang telah cukup responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, indikator daya tanggap yang relatif lebih rendah menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam hal kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat menjadi perhatian bagi pihak kantor kecamatan untuk terus meningkatkan kemampuan pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Selain itu, indikator jaminan yang relatif lebih rendah menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya merasa yakin terhadap kepastian pelayanan yang diberikan, seperti kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Kepastian pelayanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan transparansi informasi serta kepastian waktu pelayanan perlu terus ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk persepsi positif masyarakat terhadap instansi pemerintah, karena masyarakat merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga dapat meningkatkan citra organisasi serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan secara profesional, ramah, dan responsif akan menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan bagi masyarakat, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang terbentuk.

Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi pegawai, perbaikan sistem pelayanan, serta penyediaan fasilitas yang memadai. Selain itu, peningkatan aspek daya tanggap dan kejelasan informasi juga perlu menjadi perhatian utama agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat terus meningkat dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi lingkungan kerja yang dimiliki oleh pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Lingkungan kerja yang tercermin dari kondisi fisik seperti penerangan, suhu udara, kebersihan, serta kondisi non fisik seperti hubungan kerja antarpegawai mampu mendukung terciptanya pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan demikian,

hipotesis yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima, sehingga hipotesis kedua (H_2 = Diterima).

Selanjutnya, indikator dengan indeks tertinggi pada variabel lingkungan kerja (X_2) terdapat pada aspek kebersihan, penerangan, dan hubungan kerja. Tingginya indeks pada indikator kebersihan menunjukkan bahwa lingkungan kerja pada Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang telah terjaga dengan baik, sehingga memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam bekerja maupun masyarakat dalam menerima pelayanan. Lingkungan kerja yang bersih mencerminkan adanya kepedulian terhadap kenyamanan serta kesehatan, sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung kelancaran proses pelayanan publik.

Indikator penerangan juga memperoleh nilai indeks yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi pencahayaan di lingkungan kerja sudah cukup baik dan mampu mendukung aktivitas kerja pegawai secara optimal. Penerangan yang baik sangat penting dalam menunjang ketelitian dan kecepatan kerja pegawai, terutama dalam menyelesaikan administrasi pelayanan kepada masyarakat. Dengan kondisi pencahayaan yang memadai, pegawai dapat bekerja dengan lebih fokus dan efisien sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan tepat.

Selain itu, indikator hubungan kerja juga memperoleh nilai indeks yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antarpegawai di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang berjalan dengan baik dan harmonis. Hubungan kerja yang baik dapat meningkatkan kerja sama tim serta menciptakan suasana kerja yang nyaman. Pegawai yang memiliki hubungan kerja yang harmonis cenderung lebih mudah berkoordinasi dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Kondisi ini juga mencerminkan adanya komunikasi yang baik antarpegawai yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Di sisi lain, indikator dengan indeks terendah pada variabel lingkungan kerja terdapat pada aspek kemampuan kerja. Meskipun demikian, nilai indeks pada indikator ini masih berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pegawai Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang telah memiliki kemampuan kerja yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya. Namun demikian, indikator kemampuan kerja yang relatif lebih rendah menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, seperti keterampilan teknis atau pemanfaatan sarana kerja yang belum optimal.

Selain itu, keterbatasan dalam fasilitas kerja juga dapat mempengaruhi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan kerja melalui pelatihan serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai perlu terus dilakukan. Hal ini penting agar pegawai dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif juga dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang nyaman cenderung lebih produktif, memiliki semangat kerja yang tinggi, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori Nitisemito (2010) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja

pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja pada Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang terbentuk.

Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang perlu terus menjaga dan meningkatkan kondisi lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun non fisik. Peningkatan fasilitas kerja serta hubungan kerja yang harmonis perlu terus dipertahankan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin optimal. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat terus meningkat seiring dengan perbaikan lingkungan kerja yang berkelanjutan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran yang sangat penting dan saling melengkapi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin kondusif lingkungan kerja yang dimiliki, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima, sehingga hipotesis ketiga ($H_3 = \text{Diterima}$).

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang lebih dominan dibandingkan dengan lingkungan kerja dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih memperhatikan bagaimana pelayanan diberikan oleh pegawai, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kejelasan informasi yang diberikan. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi masyarakat sehingga meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Di sisi lain, lingkungan kerja juga memberikan kontribusi yang tidak kalah penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan membantu pegawai dalam bekerja secara optimal, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang baik tidak akan terlepas dari dukungan lingkungan kerja yang memadai. Indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang baik, terutama pada aspek prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang telah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta menunjukkan sikap profesional dalam melaksanakan tugasnya. Kondisi ini memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti kepastian waktu pelayanan. Kepastian waktu merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan publik, karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Ketidakpastian waktu pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan,

meskipun kualitas pelayanan secara umum sudah baik. Oleh karena itu, peningkatan kepastian waktu pelayanan perlu menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan dan lingkungan kerja yang baik secara bersama-sama dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang nyaman dan didukung oleh sistem pelayanan yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori Kotler (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat harus dilakukan secara menyeluruh melalui perbaikan kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara bersamaan.

Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan serta memperbaiki lingkungan kerja secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi pegawai, perbaikan sistem pelayanan, serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai perlu menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang diberikan dapat semakin berkualitas dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Petugas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, petugas memahami dan peduli terhadap kondisi masyarakat yang dilayani, serta sarana dan prasarana mendukung kenyamanan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) diterima. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penerangan, suhu ruang, kebisingan, ruang yang dibutuhkan, dan hubungan dengan pegawai lainnya sudah sesuai untuk mendukung aktivitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) diterima. Kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kontribusi kedua variabel terhadap kepuasan masyarakat sebesar 53%, sedangkan sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh hal lain diluar variabel penelitian seperti sistem kebijakan manajerial dan budaya organisasi. Nilai ini menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berada pada kategori sedang. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) diterima.

REFERENSI

- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik : Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 2614–6002
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi ke8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kalisa, T., Bakaruddin, B., & Nofirda, F. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Rudy Salon Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, 3(2), 1012–1026.
- Mariska, N., Rahyono, & Mufahamah, E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat di dinas sosial kabupaten pringsewu. *Journal of Management and Innovation Entrepreneursip (JMIE)*, 2(1), 1778–1791.
- Widyastuti, S. P., Se, D. I., Si, M., Bisnis, M., Telkom, U., Ekonomi, F., & Telkom, U. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Pada Sektor Jaminan Sosial Nasional (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Bandung Lodaya). *Borneo Student Research*, 7(2), 2416–2423.
- Putra, I. C. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Balai Bahasa Provinsi Riau. *Jurnal Al-Iqtishad*, 18(2), 158.
<https://doi.org/10.24014/jiq.v18i2.20388>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang
Rezkinia et al, 2026

Widyastuti, S. P., Se, D. I., Si, M., Bisnis, M., Telkom, U., Ekonomi, F., & Telkom, U. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Pada Sektor Jaminan Sosial Nasional (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Bandung Lodaya). *Borneo Student Research*, 7(2), 2416–2423.