

ANALISIS LINGKUNGAN KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA TEBING TINGGI KECAMATAN BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

HESKY MART FITRA HERDI

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi.

email: heskymartfitraherdi@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the working environment in providing services to the community at the Head Office of Tebing Tinggi Simandolak Village, Benai District, Kuantan Singingi District. The formulation of the problem in this study is how the working environment in providing services to the community in the Office of the Village Chief Tebing Tinggi Simandolak Benai District Kuantan Singingi District. This type of research is a qualitative descriptive with purposive sampling technique that is using informants that is taking samples with certain criteria and requirements or intentionally. As informants are the Village Heads, Village Officials, and Communities who clearly know how the work environment is towards services to the community at the Tebing Tinggi Village Head Office, Simandolak. Analysis of the data used is descriptive qualitative data analysis by the method of Milles and Hubberman with data analysis methods with interactive models. From the research results obtained, through interviews, observations, documentation, it can be concluded in the field results that: Analysis of the Work Environment in Providing Services to Communities in the Office of the Village Head of Tebing Tinggi Benai District, Kuantan Singingi Regency has not been implemented well and services are categorized as not good.

Keywor : Work Environment, Service to The Community.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Lingkungan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Lingkungan kerja dalam memberikan pelayanan kepadam masyarakat di Kantor Kepala Desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif dengan teknik Purposive Sampling yaitu menggunakan informan yaitu mengambil sampel dengan kriteria dan persyaratan tertentu atau dengan secara sengaja. Sebagai informan adalah Kepala Desa, Perangkat Desa, dan Masyarakat yang secara jelas mengetahui bagaimana lingkungan kerja terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Tebing Tinggi Simandolak. Analisis data yang digunakan dalah Deskriptif kualitataif yaitu analisi data dengan metode Milles dan Hubberman dengan metode analisis data dengan model interkatif. Dari hasil penelitian yang didapat, melalui wawancara, observasi, dokumentasi, maka dapat hasil dilapangan adalah disimpulkan bahwa: Analisis Lingkungan Kerja dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Tebing Tinggi Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik dan pelayanan dikategorikan kurang baik.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Pelayanan Pada Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Aktivitas untuk menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan organisasi diperlukan pengelolaan dan perencanaan manajemen yang baik. Manajemen menurut Hasibuan, (2008:9) adalah “ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan organisasi. Fathoni, (2006: 8) mengungkapkan bahwa “waktu, tenaga, dan kemampuannya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu”.

Aktivitas pegawai di suatu organisasi memerlukan fasilitas yang mendukung pekerjaannya agar aktivitas organisasi berjalan sesuai tujuan organisasi. Seorang pegawai harus dapat mengoperasikan atau memanfaatkan fasilitas yang ada. Menurut Moenir(1987:197),“Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

Selain Fasilitas kantor, kinerja juga diduga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, yaitu motivasi kerja. Organisasi sangat membutuhkan pegawai yang giat dan bekerja untuk mencapai hasil yang maksimal, untuk mencapai hasil kerja yang maksimal maka perlu adanya motivasi agar tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Menurut Abraham Maslow dalam Mangkunegara (2009: 94) teori kebutuhan didefinisikan “sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri”.

Alex S Nitisemito (2002) mengelompokkan indikator lingkungan kerja menjadi tiga yakni fasilitas kerja, hubungan dengan rekan kerja dan hubungan antara pegawai dengan atasan. Lingkungan kerja berupa fasilitas kerja memberikan pengaruh yang cukup berarti dalam menciptakan suasana kerja yang positif dan kondusif. Adanya fasilitas kerja yang lengkap meliputi sarana prasarana yang dimiliki berupa gedung, peralatan kantor., perlengkapan, kendaraan dan sebagainya. Dalam lingkungannya lingkungan kerja ini terbagi dua yaitu lingkungan kerja yang bersifat fisik dan non fisik.

Menurut Sedarmayanti (2009:26) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Hasil observasi awal peneliti di Kantor Kepala Desa Tebing Tinggi Kecamatan Benai, maka penting diadakan penelitian mengenai fasilitas kantor, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja perangkat desa. Hal ini dapat dilihat beberapa gejala yang muncul kepermukaan diantaranya yaitu :

1. Pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat kurang memberikan kepuasan.
2. Dalam penyelesaian pengurusan surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat masih membutuhkan waktu yang lama,
3. Perangkat desa tidak semuanya hadir di kantor, ternyata tidak adanya surat izin ketika mereka tidak hadir ke Kantor Kepala Desa.
4. Peralatan dan perlengkapan kantor sudah cukup tua, sehingga untuk pemanfaatannya kurang maksimal,
5. Hanya beberapa perangkat desa saja yang menguasai komputer dengan baik.

6. Perlengkapan kerja seperti almari juga tidak mencukupi di kantor Desa Tebing Tinggi yang diletakkan dibawah meja.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan fasilitas kantor, motivasi pegawai dan disiplin kerja terhadap kinerja perangkat desa di Desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai, untuk itu peneliti mengambil judul **“Analisis Lingkungan Kerja Dalam memberikan Pelayanan Pada Masyarakat di Kantor Desa Tebing Tinggi Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”**.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Administrasi

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang terlibat di dalamnya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

2.1.2 Jenis-jenis Administrasi

Menurut pendapat beberapa ahli administrasi, ada beberapa jenis administrasi di Indonesia yang diantaranya adalah :

a. Administrasi Sebagai Ilmu

Menurut Sondang P. Siagian (2001 : 65) mengatakan bahwa administrasi sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu disiplin ilmu sebagai ilmu pengetahuan mandiri.

b. Administrasi Sebagai Seni

Administrasi disebut juga sebagai seni karena dalam administrasi juga dikenal berbagai cipta, rasa, dan karsa seorang administrator. Hal tersebut mempengaruhi rakyatnya, membuat perubahan administrasi secara baik, benar, dan indah penyelenggaraannya, rekayasa keadaan, yang mengikat tanpa paksa. Administrasi memiliki seni merencanakan, seni membiayai, seni mengatur, seni mengurus, seni menyelenggara berbagai kegiatan baik rutin maupun incidental.

c. Administrasi Negara

Administrasi Negara dalam khazanah ilmu – ilmu sosial, haruslah dicari benang merahnya sehingga kemandiriannya semakin tampak, yaitu melalui hubungan administrasi Negara dengan disiplin ilmu sekaligus melihat persamaan dan perbedaannya. Menurut Dwight Waldo (dalam Inu Kencana Syafie : 2003 : 33) “administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

d. Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran adalah sebagai salah satu cabang ilmu manajemen yang memfokuskan pada layanan untuk mendapatkan, mencatat, menganalisis informasi, baik merencanakan maupun mengomunikasikannya untuk mengamankan aset organisasi, serta mempromosikan layanan administrasi itu sendiri untuk mencapai tujuan organisasi.

e. Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

f. Administrasi Pembangunan

Administrasi pembangunan mencakup dua pengertian, yaitu administrasi dan pembangunan, administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pembangunan biasanya didefinisikan sebagai “rangkaiannya usaha mewujudkan pertumbuhan dan perubahan secara terencana dan sadar yang ditempuh oleh suatu Negara menuju modernisasi dalam rangka pembinaan bangsa.

2.1.3 Pengertian Administrasi Negara

Menurut William H. Newman dalam Handayani (1996:2), bahwa “Administrasi adalah sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan dari pada usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama”. Menurut H.A Simon dalam Handayani (1992:2), bahwa “Administrasi yaitu sebagai kegiatan dari pada kelompok mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan berdasarkan yang telah ditetapkan”.

2.2 Lingkungan Kerja

2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Pengertian lingkungan kerja menurut Nitisemito (1996: 109), adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Sedarmayati (2001: 1), mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkasas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

2.2.2 Indikator Lingkungan Kerja

Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 macam, yakni:

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung (Sedarmayanti, 2001: 21). Menurut Nitisemito (1996: 110), beberapa hal yang dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja antara lain sebagai berikut: (1) Pewarnaan; (2) Kebersihan; (3) Pertukaran Udara; (4) Penerangan; (5) Musik; (6) Keamanan; (7) Kebisingan. Berdasarkan uraian beberapa ahli mengenai indikator-indikator lingkungan kerja fisik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator lingkungan kerja fisik itu meliputi (1) Pewarnaan ruangan; (2) Kebersihan; (3) Pertukaran udara; (4) Penerangan; (5) Fasilitas Elektornik.

a) Pewarnaan

Menurut Nitisemito (1996: 110), pemilihan warna dapat mempengaruhi mood dan semangat kerja para karyawan. Pewarnaan ruang hendaknya menggunakan warna-warna yang dingin dan lembut dipandang, misalnya warna coklat muda, krem, abu-abu muda, hijau muda, dll. Di samping warna yang harus diperhatikan, komposisi warna dalam suatu ruangan juga harus diperhatikan karena bisa saja komposisi warna yang tidak sesuai dapat menyebabkan rasa tidak enak ketika memandangnya sehingga akan mengganggu karyawan. Misalnya warna biru dijumpai dengan warna ungu maka akan terlihat suram.

b) Kebersihan

Menurut Nitisemito (1996: 10), bagi seorang yang normal kebersihan ruangan merupakan salah satu faktor yang amat penting yang dapat mempengaruhi semangat dalam bekerja. Setiap lembaga maupun organisasi diharapkan selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja karena selain mempengaruhi kesehatan tetapi juga dapat mempengaruhi kondisi kejiwaan para karyawannya. Kebersihan bukan hanya tanggung jawab petugas kebersihan melainkan seluruh karyawan yang ada dalam lembaga tersebut, sehingga setiap lembaga diharapkan dapat menegakan disiplin yang tegas mengenai kebersihan.

c) Pertukaran Udara

Pertukaran udara merupakan salah satu hal yang patut diperhatikan dalam suatu lembaga karena sebagian besar waktu akan dihabiskan oleh karyawan di dalam area kerjanya. Pertukaran udara sangat menentukan kesegaran fisik karyawan (Nitisemito, 1996: 193). Udara yang tidak mengalami pertukaran akan meningkatkan gas CO₂, tidak segar serta suhu ruangan akan menjadi panas.

d) Penerangan

Penerangan merupakan faktor yang sangat penting karena akan mempengaruhi produktivitas karyawan, kelelahan pada mata akan meningkat apabila tingkat cahaya di tempat kerja tidak sesuai yang akan mengakibatkan karyawan mengalami ketegangan pada matanya, sehingga mempengaruhi fisiknya (Badri, 2006: 208). Penerangan tidak sebatas pada penerangan yang menggunakan listrik namun juga penerangan menggunakan sinar matahari.

e) Fasilitas Elektronik

fasilitas elektronik maksudnya dizaman moderen ini manusia telah menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam penyelesaian pekerjaan surat menyurat, maka di kantor desa harus ada komputer, printer serta kertas sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat dan tidak lagi merental diluar atau terpaksa membuat diluar karena tidak ada perangkat tersebut.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Sedarmayanti (2009:26) "Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan" Pendapat lain muncul mengenai lingkungan kerja non fisik dan serupa dengan pendapat Sedarmayanti di atas yaitu diungkapkan oleh Nitisemito (2000:171-173), perusahaan hendaknya mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki jabatan yang sama di perusahaan.

2.3 Organisasi

Kata organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu organon yang berarti alat, bagian, anggota atau bagian badan. Erna Siregar (2009) Kata organisasi mempunyai dua pengertian, pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua berkenaan dengan proses pengorganisasian, sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan di antara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.

2.4 Manajemen Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

2.4.1 Jenis Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

2.4.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

2.4.3 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.5 Masyarakat

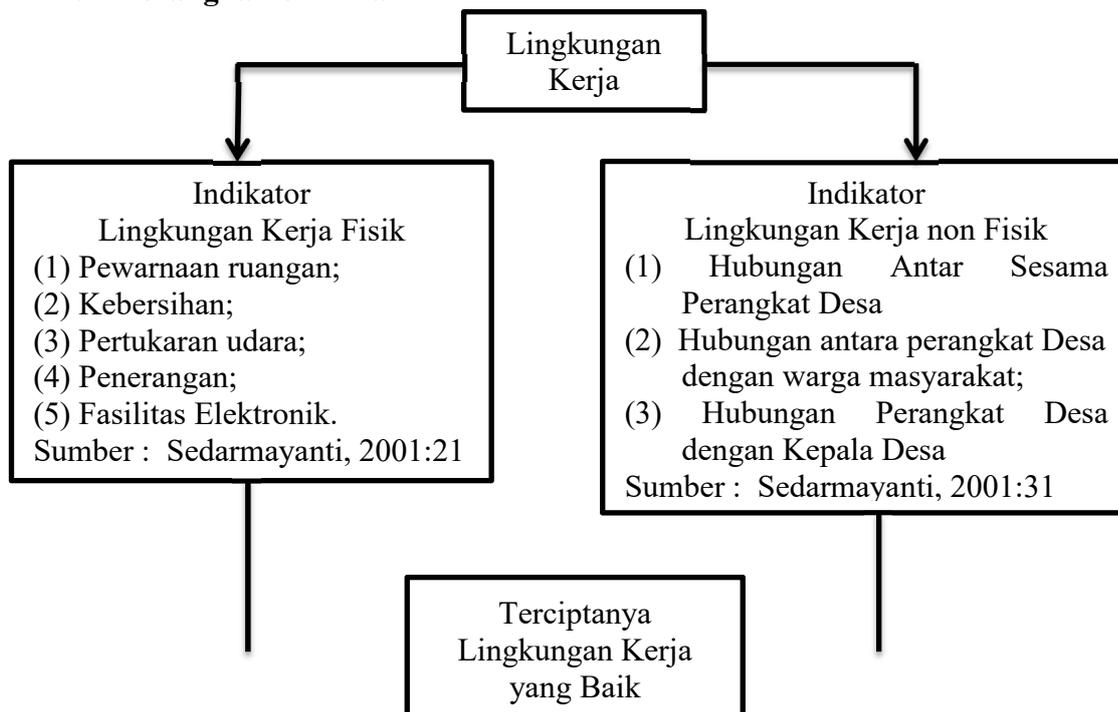
Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah society yang berasal dari kata Latin socius yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab syaraka yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Masyarakat disebut juga satu kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki empat ciri yaitu: 1) Interaksi antar wargawarganya, 2) Adat istiadat, 3) Kontinuitas waktu, dan 4) Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga (Koentjaraningrat, 2009: 115-118).

2.6 Kinerja

Kinerja karyawan menurut Muhammad Zainur Roziqin (2010: 41), adalah sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya, sedangkan Wirawan (2009: 3), menyatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Menurut Suryadi (1999: 2), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

2.7 Kerangka Pemikiran





2.8 Definisi Operasional

No	Lingkungan Kerja	Indikator
1	Lingkungan Kerja Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pewarnaan ruangan yaitu warna atau cat ruangan yang membuat penghuninya menjadi betah untuk bekerja 2. Kebersihan yaitu kerapian dan kebersihan ruangan sehingga membuat penghuninya menjadi termotivasi untuk bekerja 3. Pertukaran udara, yaitu ventilasi udara yang memadai sehingga pertukaran udara ruangan lancar dan tidak menimbulkan bau yang tidak sedap. 4. Penerangan, yaitu lampu atau tempat masuknya cahaya ketika siang sehingga ruangan tidak gelap gulita dan memudahkan untuk bekerja. 5. Fasilitas Elektronik, seperti komputer, printer, jaringan internet atau alat elektronik yang mendukung pekerjaan atau pelayanan administrasi
2	Lingkungan Kerja Non Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan Antar Sesama Perangkat Desa 2. Hubungan antara perangkat Desa dengan warga masyarakat 3. Hubungan Perangkat Desa dengan Kepala Desa

3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian, Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Usman dan Akbar (2004) penelitian deskriptif bermaksud membuat penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi.

3.2 Informan

Informan adalah jumlah atau anggota sampel yang diwawancarai oleh penulis dengan tujuan untuk memperoleh informasi akurat tentang Lingkungan Kerja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di kantor desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai, pada tabel informan berikut :

Tabel III.1 Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Perangkat Desa	9
3	Masyarakat	10
	Jumlah	20

Sumber : Modifikasi Data Penelitian tahun 2019

3.3 Sumber Data Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis memperoleh data yaitu dari :

1. Data primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden berupa informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi baik atau buruknya kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kepala Desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai.
2. Data sekunder, adalah data yang penulis peroleh dari pihak instansi berupa laporan dan catatan yang berkaitan dengan penelitian. Data ini merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti yang antara lain dilakukan melalui studi literatur, kepustakaan dan arsip/laporan seperti:
 - 1) Data-data tentang rincian struktur/jabatan Pemerintahan Desa
 - 2) Data-data tentang keadaan umum lokasi penelitian mencakup keadaan geografis, demografis.
 - 3) Data-data lainnya yang diperoleh dari, BPS, Kecamatan, Desa dan instansi lain yang terkait khususnya tentang Desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai.

3.4 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada lingkungan kerja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di kantor desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan Penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian ialah bahwa penulis menemukan permasalahan yang muncul terkait dengan Bagaimana lingkungan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga penulis tertarik untuk menelitinya.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan), yaitu penulis mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian yaitu di Desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian yakni kondisi geografis lokasi penelitian.
2. Wawancara (interview), yaitu melakukan wawancara secara langsung kepada responden yang dianggap mengetahui masalah yang dibahas. Dengan penyusunan daftar pernyataan sesuai dengan data dan informasi yang diperlukan (dalam hal ini para anggota aparat desa dan masyarakat)
3. Dokumentasi
Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi desa Tebing Tinggi Simandolak, struktur pemerintahan desa, jumlah penduduk, profil desa. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisa data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu meliputi langkah-langkah berikut: reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi (Miles dan Hubberman, 1992: 16-20) :

a. Reduksi Data

Merupakan proses penelitian, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung yang meliputi unsur-unsur fokus penelitian, substansi data, katagori data, dan *meaning* (pemaknaan)

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah terorganisir ke dalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Merupakan sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Secara teknis proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data-data empiris hasil penemuan di lapangan dengan teori-teori yang disusun dalam bab tinjauan pustaka usul penelitian ini, ataupun teori-teori lain yang relevan dengan permasalahan penelitian yang akan ditemukan kemudian. Verifikasi data dalam penelitian ini dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Lingkungan Kerja Fisik

1. Pewarnaan

Menurut analisa penulis pewarnaan di kantor desa Tebing Tinggi memang memerlukan pembaharuan, karena kenyataan yang dijumpai dilapangan bahwa warna ruangan dalam dan warna diluar kantor Kepala Desa memang masih kurang cerah, seharusnya lebih baik menggunakan warna kuning pekat, warna *orange* atau warna hijau muda sehingga ruangan terlihat lebih menarik untuk dipandang.

2. Kebersihan Ruangan

Dari hasil obervasi yang penulis lakukan, kebersihan kantor desa Tebing Tinggi, baik dalam maupun luar ruangan memang masih kurang dikarenakan tidak ada petugas khusus yang membersihkannya, oleh karena itu seharusnya pemerintahan desa menganggarkan biaya untuk bagian kebersihan yaitu merekrut tenaga kebersihan atau pramubakti demi terjaganya kebersihan dan kenyamanan kantor dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, sehingga baik yang bekerja di dalam kantor maupun masyarakat dari luar tetap merasa nyaman.

3. Pertukaran Udara

Menurut pengamatan penulis, ventilasi udara untuk sirkulasi udara di ruangan kantor desa Tebing Tinggi Simandolak sudah memadai, namun untuk menetralsisir bau yang tidak sedap dikarenakan lokasi kantor bersebelahan dengan lokasi persawahan dimana musim kering menimbulkan bau yang kurang sedap, maka seharusnya lebih dianjurkan menggunakan AC dan pengharum ruangan agar ruangan lebih lancar sirkulasinya, namun dikantor kepala desa hanya ada kipas angin biasa yang belum mampu sepenuhnya menetralsisir bau yang tidak sedap.

4. Penerangan

Dari hasil pengamatan langsung yang penulis laksanakan, penerangan atau pencahayaan di Kantor Kepala Desa Tebing Tinggi Simandolak memang sudah cukup baik, dimana lampu sebagai pembantu juga sudah cukup untuk penerangan pada malam hari dan ketika cuaca gelap, secara fasilitas penerangan di kantor tersebut sudah dikategorikan baik. Dimana pada siang hari kondisi kantor cukup terang dengan cahaya matahari pagi, jika cuaca mendung atau sedang bekerja di malam hari telah ada sinar lampu listrik yang menerangi ruangan tersebut.

5. Fasilitas Elektronik

Menurut pengamatan penulis, peralatan atau fasilitas elektronik seperti komputer, laptop dan printer di Kantor Kepala Desa Tebing Tinggi, masih kurang diaman hanya ada dua unit komputer, satu unit laptop dan satu unit printer yang bisa beroperasi, hal ini seharusnya dilengkapi atau ditambah sehingga ketika memberikan pelayanan terkadang mengalami beberapa hambatan dan kendala, efeknya masyarakat tidak perlu harus menunggu beberapa hari, baru urusannya selesai. Oleh karena itu fasilitas elektronik di kantor kepala desa masih dikategorikan kurang memadai dan harus dilakukan penambahan.

4.2 Lingkungan Kerja Non Fisik

1. Hubungan Antar Sesama Perangkat Desa

Menurut pengamatan penulis, hubungan sesama perangkat desa di desa Tebing Tinggi cukup baik dimana mereka sudah cukup kompak dalam bekerja, hal ini tentu dari akibat hubungan baik sesama perangkat sehingga mereka mampu bekerja dengan baik dalam satu tim untuk menyelenggarakan pemerintahan desa dan melayani masyarakat desa, jadi hubungan antar perangkat desa sudah dikategorikan baik. Sebab jika itu tidak terjadi maka akan sulitlah menyatukan visi misi perangkat desa dalam bekerja memberikan pelayanan prima, akuntabel dan tepat guna kepada masyarakat.

2. Hubungan antara perangkat Desa dengan warga masyarakat

Menurut pengamatan yang penulis laksanakan, hubungan perangkat desa dengan warga masyarakat desa juga sudah cukup baik, memang ada beberapa oknum warga kurang menyukai mereka sebagai aparat pemerintahan desa, tetapi itu hanya segelintir kecil saja, secara umum hubungan mereka dengan masyarakat desa sudah cukup baik, terutama para kepala Dusun hubungannya dengan warga dusunnya sudah terjalin erat seperti dengan keluarga sendiri. Karena sebagai warga yang baik dia tetap butuh kepala dusun begitu pula sebaliknya.

3. Hubungan Perangkat Desa dengan Kepala Desa

Dari hasil observasi yang penulis laksanakan jelas hubungan antara kepala desa dengan seluruh perangkat desa sangatlah baik seperti keluarga sendiri, hal ini di karenakan para perangkat desa adalah anggota atau ketua tim pemenangan kepala desa terpilih, jadi mereka sudah memiliki hubungan baik semenjak mereka menjadi satu keastuan dalam tim pemenangan kepala desa Tebing Tinggi. Jadi bagaimanapun juga hubungan itu tentu sangat baik bahkan dapat dikatakan harmonis seperti keluarga sendiri.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang didapat, melalui wawancara, observasi, dokumentasi, maka dapat hasil analisis dilapangan adalah disimpulkan bahwa: Analisis Lingkungan Kerja dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Tebing

Tinggi Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik dan pelayanan dikategorikan kurang baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah *subhanahu wata'ala* yang maha pengasih lagi maha penyayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Lingkungan Kerja Dalam memberikan Pelayanan Pada Masyarakat di Kantor Desa Tebing Tinggi Simandolak Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**. Ucapan shalawat dan salam, *Allahummasali'ala Muhammad Wa'ala Ali Muhammad*, semoga Allah limpahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebahagiaan didunia dan akhirat.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Ibu **Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM** selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS)
2. Bapak **Zul Ammar, SE.,ME** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial beserta seluruh stafnya yang telah memberikan kemudahan fasilitas dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial.
3. Bapak **Desriadi, S.Sos, M.Si** selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara beserta seluruh stafnya sekaligus sebagai pembimbing I bagi peneliti dalam menyelesaikan proposal ini.
4. Ibu **Emilia Emharis, S.Sos, M.Si** selaku pembimbing II untuk menyelesaikan proposal ini.
5. Seluruh staff pengajar, Bapak /Ibu Diosen beserta karyawan/TI Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS)
6. Bapak **Harmadi** selaku Kepala Desa Tebing Tinggi Simandolak yang memberikan kemudahan dalam memperoleh data.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda **Herlis** dan ibunda **Yetti Budiati** yang telah membesarkan, mendidik dan membimbing penulis sampai saat ini.
8. Adikku tersayang **Sisilia Dwi Nova** yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat dan dorongan moril selama perkuliahan.
9. Seluruh Keluarga Besar yang telah ikut membantu penulis berupa semangat dan motivasi agar dengan segera mampu menyelesaikan perkuliahan.
10. Kepada rekan-rekan yang seperjuangan Prodi Administrasi Negara yang telah turut memberikan motivasi kepada Penulis dan seluruh orang yang telah berjasa dan turut serta dalam membantu penyelesaian perkuliahan ini.

Terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu, semoga diberikan pahala yang setimpal oleh Allah SWT, semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua....amiin.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Badri Munir Sukoco. (2006). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.
- Hadari Nawawi. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan Industri*. Yogyakarta: UGM Press.
- Husaini Usman Dkk. (2011). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husein Umar. (2011). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Ismail Nawawi. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja: Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Liang Gie. (1996). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Perilaku & Budaya Organisasi*. Bandung: PT Rafika Aditama
- Mudrajad Kuncoro. (2001). *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muhammad Zainur Roziqin. (2010). *Kepuasan Kerja*. Malang: Averroes Press
- Nitisemito, Alex S. (1996). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sondang P. Siagian. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- (2003). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, cetakan ke 3. Yogyakarta: Universita Gajah Mada.
- Suryadi Prawirosentono. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Sutrisno Hadi. 2004. *Metodologi Research*, Jilid I Cetakan ke IV. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Taliziduhu Ndraha. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

B. Dokumen

- Kusmayadi, A.W. (2014). *Pengaruh Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan, Sensus pada PT. Indomarco Prismatama wilayah kota Cirebon*. Tasikmalaya: Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Siliwangi.
- Suprihatiningrum, H., & Bodroastuti, T. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja (Studi Pada Karyawan Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah)*. Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis.