

**HUBUNGAN PELAYANAN APARATUR PEMERINTAHAN DESA  
DENGANTINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DESA Di KECAMATAN BALUNG  
KABUPATEN JEMBER”**

**Oleh : Ibnu Supriyadi, M.Si.**

---

*Abstrak*

*Rumusan masalah penelitian ini adalah adakah hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan hubungan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Populasinya adalah seluruh penduduk yang ada di desa-desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember, sedangkan sampel yang diambil adalah sebanyak 30 (tiga puluh) Kepala Keluarga. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, yang disusun dengan modifikasi dalam skala likert dengan 5 (lima) kategori, untuk jawaban a diberi kreteria sangat baik dengan nilai 5 (lima), untuk jawaban e diberi kreteria sangat buruk dengan nilai 1 (satu). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis Korelasi Rank Spearmans. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.*

*Key Words: Pelayanan, kepuasan, Rank Spearmans*

## Pendahuluan

Undang-Undang Dasar 1945 dalam pasal 18 menyatakan bahwa “Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa”. Sedangkan perubahan yang ke dua untuk pasal 18 (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan sebagai berikut, “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang”.

Berdasar pada pasal-pasal yang termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, Dewan Perwakilan Rakyat RI bersama dengan Presiden RI dalam rangka untuk mensejahterakan rakyatnya maka dibuat dan disahkan undang-undang yang berkaitan dengan daerah yaitu:

1). Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah;

2). Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah;

3). Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Dari ketiga undang-undang tersebut, saat ini yang berlaku adalah Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, karena dengan undang-undang ini lebih menjamin untuk mencapai kesejahteraan rakyat bagi masing-masing kabupaten dan kota. Dan desa/kelurahan merupakan ujung tombak yang paling depan bagi pemerintah kabupaten dan kota, karena merekalah yang tahu kondisi dan potensi yang ada dimasing-masing desa/kelurahan baik kabupaten maupun kota.

Dalam Undang-undang Dasar 1945 Bab IV tentang Pemerintah Daerah pasal 18 menyebutkan pembagian daerah Indonesia atas besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan Negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa. Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan pengganti undang-undang No. 22 Tahun 1999 memberikan kewenangan yang lebih

luas bagi pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola sendiri urusan daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah daerah dapat mengembangkan kerjasama melalui program kemitraan baik dengan pemerintah daerah lainnya atau dengan sektor swasta.

Dalam penjelasan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan makna bahwa pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsife terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat dengan ciri-ciri: (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat, (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan

yang telah dibangun bersama, (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan, (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (f) pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapatan dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan, (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan, (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, (i) menerapkan aturan yang tepat dalam pelaksanaan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik seringkali menghadapi hambatan dalam memformulasikan strategi pelayanan. Pertama, karena mental atau anggapan sebagai pelayan umum yang dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sama untuk seluruh anggota masyarakat yang ada dalam masyarakat, walaupun sebenarnya mereka mempunyai harapan yang berbeda. Misalnya masyarakat berpenghasilan tinggi tentu mempunyai tuntutan yang berbeda dengan masyarakat berpenghasilan

menengah, tuntutan masyarakat berpenghasilan menengah tentu berbeda dengan masyarakat berpenghasilan rendah. Demikian pula jika dilihat dari sisi pendidikan dan domisili geografis yang menyebabkan tuntutan kualitas pelayanan yang beragam pula. Kedua, karena penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya bersifat monopoli, maka keinginan untuk menjadi lembaga pelayanan yang berfokus kepada pencapaian kepuasan masyarakat relatif lemah.

Pelayanan dimaksud merupakan suatu proses administrasi yang dimulai dari pada penentuan kegiatan dan diakhiri dengan system timbal balik atau feedback. Dimana ada tahapan kegiatan administrasi antara lain penentuan tujuan yang ingin dicapai, merumuskan misi yang diemban, merumuskan kebijakan pokok, mengambil keputusan untuk dioperasionalkan dengan pelaksanaan dan evaluasi dimana proses pengukuran dan membandingkan atas hasil-hasil yang dilakukan atas standart yang telah ditetapkan sebelumnya.

Melihat begitu banyaknya pelayanan publik, sering terjadi permasalahan-permasalahan yang menurut kacamata masyarakat kurang merasa puas. Salah satunya dalam pelayanan adalah pembuatan Kartu Keluarga

(KK).Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga di Indonesia.Kepemilikan kartu keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis dilapangan, pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa di Desa Tutul kurang berjalan optimal, dapat dilihat dari beberapa permasalahan,diantaranya yaitu prosedur yang terkesan berbelit-belit.

Permasalahan yang lain, yaitu seringkali pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan bila selesai dengan waktu yang relatifcukup lama. Memang mengenai waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan tidak secara jelas diatur dalam peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang memerlukan pelayanan dalam waktu cepat guna keperluan tertentu merasa sangat dirugikan dengan tidak terselasaikannya apa yang di inginkan masyarakat sehingga masyarakat sering mengalami ketidakpuasan.Dilihat dari lama waktu terselesaikannya pelayanan tersebut disebabkan kurangnya tanggung jawab yang dimiliki oleh Aparatur Pemerintahan Desa.Selain itu juga banyak warga yang kurang mengetahui prosedur yang harus dijalani dalam memperoleh

pelayanan. Tahapan-tahapan prosedural ini kurang tersosialisasikan luas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar untuk mendapatkan pelayanan dari Aparatur Pemerintahan Desa. Kemudian dalam hal transparansi besaran biaya dalam memperoleh pelayanan adalah kurang jelas, sehingga biaya yang lebih besar sering dikeluarkan oleh masyarakat dari yang seharusnya dalam menyelesaikan kepentingannya. Tidak adanya sanksi yang tegas dari atasan, membuat Aparatur Pemerintahan Desa seakan-akan dimanjakan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya otonomi daerah Bupati/Walikota bersama dengan DPRD Kabupaten/Kota membuat dan mengesahkan Peraturan Daerah yang menjadi pedoman/petunjuk bagi Bupati dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yang selanjutnya Peraturan Daerah tersebut didelegasikan keseluruhan Satuan Kerja Perangkat Daerah, Seluruh Kecamatan dan seluruh desa/kelurahan yang ada di wilayah kabupaten/kota tersebut.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 1 (12) yang dimaksud dengan Desa atau yang disebut dengan nama

lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia". Hal ini sudah di adopsi dengan dikeluarkan dan disyahkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, Tentang Desa yang dilanjutkan dengan dikeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 06 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Desa. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 06 Tahun 2006 pada pasalnya menyatakan:

1). Pasal 1 (9) menyatakan "Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan

oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus

kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang

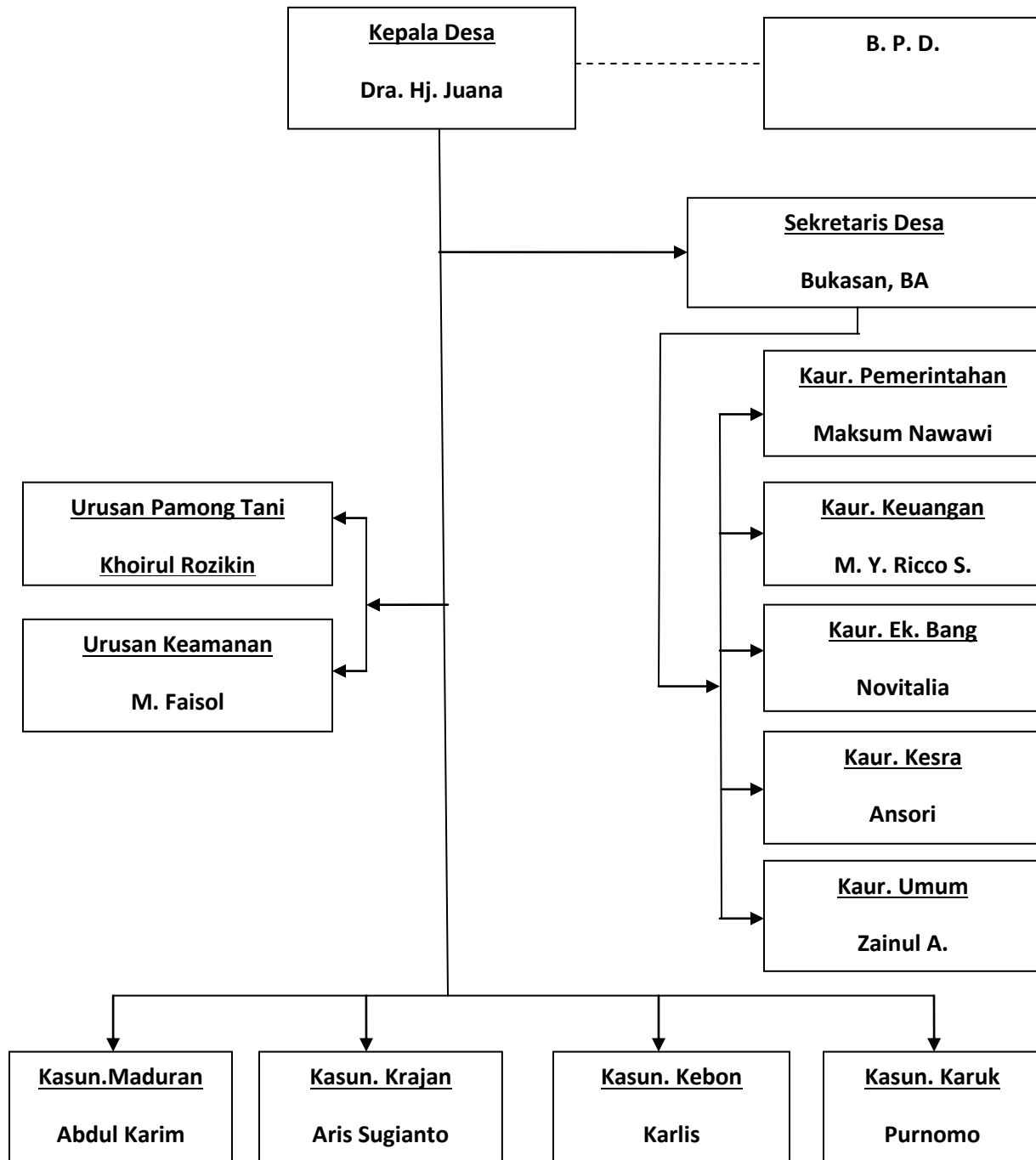
diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia".

2). Pasal 1 (10) menyatakan “Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa”.

Berdasarkan pada pasal-pasal dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jember tersebut dalam penelitian ini yang penulis maksud dengan Pemerintahan Desa adalah Pemerintah Desa bersama dengan Badan

Permusyawaratan Desa. Selanjutnya berpedoman pada Peraturan Bupati Jember Nomor 36 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa dan Intruksi Bupati Jember Nomor 4/INS/2007 Tentang Pelaksanaan Tugas Kepala Desa maka struktur organisasi Pemerintahan Desa adalah contohnya sebagai berikut.

## Struktur Organisasi Pemerintahan Desa DI Kecamatan Balung



Sumber data: Kantor Desa Tutul Tahun 2011

Gambar 1: Contoh Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Berdasarkan struktur organisasi pemerintah desa tersebut seolah-olah kinerja Aparatur

Pemerintahan Desa sudah terpenuhi secara maksimal sehingga tugas pokok dan fungsi

dari masing-masing bagian dari organisasi sudah berjalan dengan baik. Kenyataan yang terjadi di desa-desa Di Kecamatan Balung tidak seperti itu, misalnya rutinitas kehadiran/pulang kerja tidak tepat waktu, tugas pokokpekerjaan yang menjadi tanggungannya sering terbengkelai, terlalu santai di Kantor Desa, kurang inovatif dan kreatif dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya bagi masing-masing bagian.

## 1.2. Perumusan Masalah

Mudrajad Kuncoro(2004:33) menyatakan perumusan masalah harus disertai dengan latar belakang masalah, Latar belakang masalah adalah segala informasi yang diperlukan untuk memahami perumusan masalah yang disusun oleh peneliti. Dengan kata lain, latar belakang masalah merupakan informasi yang diperlukan untuk mengerti permasalahan yang ada. Dengan penyajian latar belakang masalah, pemahaman permasalahan penelitian menjadi lebih jelas. Perumusan masalah ini merupakan komponen yang pertama, baik dalam proposal maupun dalam laporan penelitian. Oleh karena itu pernyataan masalah memberikan arah terhadap penelitian yang dilakukan.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah adalah merupakan proses menuju kristalisasi dari berbagai hal yang terdapat dalam latar belakang. Masalah muncul karena ada ketidaksesuaian antara harapan, teori, kaidah dengan kenyataan.

Menurut Suryabrata (2009:71) merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Masalah hendaknya dirumuskan dalam bentuk kalimat tanya.
2. Rumusan masalah itu hendaknya padat dan jelas.
3. Rumusan itu hendaknya memberi petunjuk tentang mungkinya mengumpulkan data guna menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mungkin terkandung dalam suatu permasalahan.

Nazir, (2005:119) menyatakan perumusan masalah merupakan titik tolak bagi perumusan hipotesis nantinya, dan dari rumusan masalah dapat menghasilkan topik penelitian, atau judul dari penelitian. Umumnya rumusan masalah harus dilakukan dengan kondisi berikut.

- Masalah biasanya dirumuskan dalam bentuk pertanyaan;
- Rumusan hendaklah jelas dan padat;
- Rumusan masalah harus berisi implikasi adanyan data untuk memecahkan masalah;
- Rumusan masalah harus merupakan dasar dalam membuat hipotesis;
- Masalah harus menjadi dasar bagi judul penelitian.

Adapun rumusan masalah dalam Skripsi ini adalah “ **Adakah Hubungan Yang Positif Dan Signifikan Antara Pelayanan**



## **Aparatur Pemerintahan Desa Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember”?**

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dalam suatu penelitian terdapat tujuan yang akan dicapai yaitu:

Ingin mengetahui adakah hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat Desa Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

#### **1.3.2 Manfaat penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan penelititerutama mengenai masalah pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa hubungannya dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember

##### **2. Bagi Kecamatan Balung Kabupaten Jember**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih berupa tenaga pikiran secara

kritis

dan teoritis tentang hubungan antarapelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa bagi pengambil kebijakan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

#### **3. Bagi STIA “Pembangunan” Jember**

Sebagai salah satu refrensi bacaan dan bahan kepustakaan bagi mahasiswadi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember.

## **II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Teori Tentang Pelayanan**

#### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I pasal 1, menyatakan:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi,

- lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
  - d. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
  - e. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
  - f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orangperseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
  - g. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
  - h. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
  - i. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
  - j. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
  - k. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman.
  - l. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.
  - m. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum

milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (*publik service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh kerennya ketiga istilah tersebut dipergunakan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Menurut Hessel Nogi dalam Moenir (2005:208) mengatakan:

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara

langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu

layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik organisasi massa atau negara.”

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas

yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik,

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Pasal 4 Asas penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum; Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak; Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban; Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima
- e. Keprofesionalan; Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif; Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan; Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah

mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- i. Akuntabilitas; Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu; dan penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Dwiyanto (2008:140) menyatakan dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada didalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai

pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi disamping abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*). Oleh karena itu, untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud baik meliputi kegiatan mengatur, membina, dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.

Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir, 2002:26-27).

### 2.1.2. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah: dalam Mahsun (2006:16)

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat,

- peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bus kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum.
  - c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
  - d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
  - e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakkan untuk perbaikan pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan

- keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

### 2.1.3 Bentuk dan tujuan pelayanan

Menurut Moenir (2002:190) mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu:

- a. Layanan secara lisan  
Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perludengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.
- b. Layanan melalui tulisan  
Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efesensi bagi layanan jarak

jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

Tujuan pelayanan publik dalam Juliantara (2005:10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dan hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Pasal 5 Ruang Lingkup Pelayanan meliputi:

a. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

b. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

c. Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- d. Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan
- e. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- f. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
- g. Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
  - 2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan

#### 2.1.4 Azas Pelayanan

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut.

- a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar

berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien.

- c) Mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasar pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut diatas maka dalam penelitian ini teori pelayanan sebagai variabel dependen (X) yang saya gunakan adalah:

- 1) Kepentingan Umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Ketepatan waktu;

## 2.2. Konsep Tentang Kepuasan

Kepuasan kerja menurut Adam Indrawijaya (1986:72) adalah sebagai berikut. “Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja adalah berbagai hal seperti kondisi emosi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan itu tidak tampak secara nyata tetapi dapat terwujud dalam suatu hasil pekerjaan”.

Fitzsimmons dalam Syafiie (2008:116) mengatakan bahwa: *customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, dan lain-lain dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi, bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi maka masyarakat tidak puas.

### 2.2.1 Pengertian Pelanggan

Menurut Zulian Yamit (2005:75) “Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam



perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok.

Pelanggan dan pemasok dalam konsep tradisional ini adalah orang yang berada di luar dinas atau disebut pelanggan dan pemasok eksternal. Tepatkah pengertian pelanggan seperti ini dalam kaitannya dengan kualitas?. Apakah perhatian terhadap yang diinginkan pelanggan dan pemasok eksternal akan memberikan jaminan pemerintahan desa akan menghasilkan produk yang berkualitas? Konsep pelanggan dan pemasok sebenarnya tidak hanya dilihat dari luar perusahaan. Ada pelanggan dan pemasok yang selama ini terlupakan oleh pelaku bisnis, yaitu pelanggan dan pemasok yang berada didalam perusahaan atau disebut pelanggan dan pemasok internal. Misalnya, terdapat proses transformasi yang melalui proses 1, proses 2 hingga proses 3 yang masing-masing memiliki *input- proses- output* ( I-P-O ). Output proses 2 akan diserahkan dan menjadi input proses 3 yang akan melakukan proses berikutnya.

Disamping pelanggan internal dan eksternal, masih terdapat pihak lain yang terlibat sebelum produk dikirim ke pelanggan eksternal. Pihak lain tersebut adalah distributor atau disebut sebagai pelanggan perantara yang melakukan kegiatan distribusi produk dari perusahaan ke pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan eksternal dipengaruhi pula oleh kualitas pelayanan purna jual.

Uraian tersebut, menyimpulkan bahwa pelanggan dan pemasok adalah setiap orang atau badan yang datang dari dalam perusahaan maupun yang datang dari luar perusahaan. Selain itu, dapat pula disimpulkan bahwa terdapat tiga jenis pelanggan yaitu:

1. Pelanggan internal (*internal customer*) adalah setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk didalam perusahaan atau organisasi.
2. Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau pelanggan eksternal. Pelanggan perantara ini bukan sebagai pemakai akhir.

3. Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir, yang disebut sebagai pelanggan yang bukti fisik (*real customer*)

### 2.2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Apa sebenarnya kepuasan pelanggan itu? Untuk mendefinisikan kepuasan pelanggan sebenarnya tidaklah mudah, karena pelanggan memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan. Misalnya, seorang pelanggan baru ingin mencoba masakan tertentu dari sebuah restoran. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan baru tersebut pasti memiliki harapan bahwa dia akan dilayani secara baik, pelayanannya ramah, daya tanggap, dan masakan yang ingin dicobanya enak. Jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Tetapi bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, misal pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan masakannya tidak enak, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas. Dari contoh diatas, kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan

menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. “Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan” (dalam Zulian Yamit, 2005:78) “Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005:192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati nya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan” (Assauri, 2003:28). Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

### 2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan?. Diatas tadi disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Bagaimana mengetahui hasil yang dirasakan pelanggan melebihi atau kurang dari harapan

yang diinginkan?. Kotler dalam Zulian Yamit(2005:80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain:

1. Sistem pengaduan Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap perusahaan.
2. Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.
3. Panel pelanggan Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang telah berhenti membeli (*customer loss rate*) ini meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Implikasi dari pengukuran kepuasan pelanggan tersebut adalah pelanggan

dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan caramengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini berbeda dengan pelanggan dalam konsep tradisional, dimana mereka tidak dalam pengembangan produk, karena mereka berada diluar sistem. Tujuan untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan konsumen dan prioritasnya.

Teori dalam pembahasan kepuasan berdasar pada teori dari Kotler dalam Zulian Yamit(2005:80) menyatakan pengukuran kepuasan masyarakat tersebut adalah masyarakat dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa pelayanan dengan caramengidentifikasi apa yang dibutuhkan masyarakat. Tujuan untuk melibatkan masyarakat dalam pengembangan produk dan jasa pelayanan adalah agar

pemerintahan desadapat memenuhi harapan masyarakat, bahkan jika mungkin melebihi harapan masyarakat. Persepsi yang akurat mengenai harapan masyarakat merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pemerintahan desa harus mewujudkan harapan masyarakat ke dalam desain dan standar kepuasan yang dikembangkan atas dasar harapan masyarakat dan prioritasnya.

Berdasar pada teori kepuasan pelanggan dalam ilmu administrasi bisnis maka menunjukkan adanya perbedaan-perbedaan yang signifikan dengan teori kepuasan dalam ilmu administrasi publik. Oleh karenanya teori-teori kepuasan pelanggan tersebut hanya sebagai acuan untuk membandingkan saja dengan teori kepuasan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dari pendapat tersebut diatas makateori kepuasan Adam Indrawijaya (1986) yang penulis jadikan variabel independen (Y) dengan item-itemnya sebagai berikut.

- Rasa puas masyarakat terpenuhi.
- Penyelesaian pekerjaan oleh pemerintah desa tepat waktu.
- Adanya keseimbangan.

- Biaya relatif murah
- Mutu yang baik.

### **2.3. Hubungan Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan**

Zeithaml dan Bitner (1996) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sebagaimana terlihat bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi masyarakatitu sendiri.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, didalam penjelasannya sudah menunjukkan bahwa pemerintahan yang menjadi ujung tombak dari Pemerintahan Kabupaten dan Kota adalah Pemerintahan Desa/Kelurahan. Begitu juga Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah merupakan pedoman dasar yang harus dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian maka menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa dengan anggota masyarakat dimanapun mereka berada, sepanjang di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari pendapat tersebut menunjukkan bahwa untuk membuktikan tercapainya pelayanan Pemerintahan Desa yang optimal, akandapat memberikan kepuasan masyarakat didalam memperoleh layanan akan memberikan penilaian yang baik, yang berakibat masyarakat merasa puas. Oleh karenanya hubungan pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat juga telah dituangkan dalam Peraturan Bupati Jember Nomor 36 Tahun 2007 tentang Perangkat Desa yang berlaku untuk seluruh desa/kelurahan di wilayah hukum Kabupaten Jember.

#### **2.4. Konsep Alur Pemikiran Penelitian**

Berdasarkan pengamatan secara sepintas, pelayanan Pemerintahan Desa di Desa TutulKecamatan Balung Kabupaten Jember perlu ditingkatkan. Hal ini diajukan karena ada indikasi bahwa seperti telah

dikemukakan kehadiran pegawai yang sering terlambat atau tidak hadir tanpa keterangan, pulang lebih cepat dari jam kerja yang telah ditentukan, terlihat mondar-mandir kerja, bercerita yang kurang bermanfaat bagi kepentingan dinas atau kelompok, keluar untuk belanja di pertokoan, bermain catur saat jam kerja sangat merugikan dimana mereka bekerja, dengan kata lain banyak merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas pokok dan fungsi di masing-masing bagian/kaur yang dijabatnya.. Dengan kondisi yang demikian itu menunjukkan bahwa tugas pokok dan fungsi dari masing-masing Aparatur Pemerintahan Desa yang ada tidak akan terpenuhi dan berakibat kepentingan masyarakat tidak bisa terpenuhi dengan baik sehingga penilaian masyarakat menunjukkan ketidakpuasannya.

**Variabel (X) Pelayanan**

<b>Indikator</b>
1. Kepentingan umum (X1)
2. Kepastian hukum (X2)
3. Ketepatan waktu (X3)

**Variabel (Y) Kepuasan**

<b>Indikator</b>
Item Variabel Kepuasan:
- Rasa puas masyarakat terpenuhi
- Penyelesaian pekerjaan tepat waktu
- Adanya keseimbangan
- Biaya murah
- Mutu yang baik

Gambar 2: Konsep alur pemikiran

**2.5 Definisi Operasional**

Dalam definisi operasional akan peneliti sajikan variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu Hubungan pelayanan Aparatur Pemerintahan

Desa sebagai variabel Independen (X), sedangkan Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai Dependen variabel. Untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut.

**2.5.1 Variabel Independen Yaitu Pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa (X)**

Variabel Independen (X) mempunyai indikator dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Kepentingan Umum sebagai indikator (X1);

Maksudnya adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. Misalnya Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus didahulukan,

contoh kepengurusan Kartu Keluarga (KK) & Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Item-itemnya adalah:

- Tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi;
- Tidak boleh mengutamakan kepentingan golongan;
- Pemberian pelayanan mengikuti antrian.

2) Kepastian Hukum sebagai indikator (X2);

Maksudnya adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan

pelayanan. Misalnya Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah tegas, contoh besaran biaya administrasi Kartu Keluarga (KK) &

Kartu Tanda Pengenal (KTP)

Item-itemnya adalah:

- Hak pelayanan;
- Kewajiban pelayanan;
- Penyelenggaraan pelayanan.

3) Ketepatan Waktu sebagai indikator (X3).

Maksudnya adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar

pelayanan. Misalnya Aparatur Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan waktu penyelesaian pekerjaan untuk diserahkan kepada masyarakat

Item-itemnya adalah:

- Penyelesaian pekerjaan;
- Tepat waktu;
- Sesuai standar pelayanan.

### **2.5.2 Variabel Dependen Yaitu Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)**

Variabel Dependen (Y) mempunyai item-item dalam penelitian ini meliputi:

- Rasa puas masyarakat terpenuhi; Maksudnya adalah pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa kepada masyarakat telah terpenuhi, atau pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa memenuhi selera masyarakat.
- Penyelesaian pekerjaan tepat waktu; Maksudnya adalah pekerjaan yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintahan Desa berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat dapat terselesaikan tepat waktu.
- Adanya keseimbangan;

Maksudnya adalah adanya keseimbangan antara hak-hak dan kewajiban pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa dengan hak-hak dan kewajiban yang dilakukan oleh masyarakat yang membutuhkan.

- Biaya yang murah;  
Maksudnya adalah segala keperluan untuk administrasi yang berkaitan dengan pelayanan oleh Aparatur Pemerintahan Desa kepada masyarakat yang berhubungan dengan biaya harus transparan dan murah.
- Mutu yang baik.  
Maksudnya adalah hasil kegiatan administrasi yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintahan Desa yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat harus teradministrasi dengan baik

## 2.5. Hipotesis

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

H0: Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

## III. METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian

Analisis faktor hubungan antarapelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat akan ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*) di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Adapun yang menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut.

- 1). Kecamatan Balung Kabupaten Jember merupakan organisasi pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.
- 2). Aparatur Pemerintahan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember masih rendah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga diperlukan penelitian



untuk meningkatkan kualitasnya.

3). Penelitian ini kami laksanakan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember, mulai bulan

Marets/d bulan Juni tahun 2012

### 3.2 Tugas Pokok Aparatur Pemerintahan Desa

A. Tugas Pokok Kepala Desa Berdasarkan PP RI No. 74 Tahun 2005 Pasal 14

1. Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
2. Dalam melaksanakan tugas dimaksud diatas, Kepala Desa mempunyai wewenang :
  - a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
  - b. Mengajukan rancangan peraturan desa;
  - c. Menerapkan peraturan desa yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD;
  - d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB desa untuk

dibahas dan ditetapkan bersama BPD;

- e. Membina kehidupan masyarakat desa;
- f. Membina perekonomian desa;
- g. Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa 49dmin untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- h. Melakukan wewenang lain sesuai denganperaturan perundang-undangan.

B. Tugas pokok Sekretaris Desa berdasarkan Peraturan Bupati Jember No.36 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa pasal 3 ayat 2

- a. Sekretaris desa mempunyai tugas menjalankan administrasi pemerintahan desa, pembangunan dan kemasyarakatan serta memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat;
- b. Melaksanankan urusan surat menyurat kearsipan dan pelaporan

- c. Melaksanakan urusan keuangan;
  - d. Melaksanakan urusan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
  - e. Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh Kepala Desa.
- C. Tugas Pokok Kepala Urusan Pemerintahan Desa berdasarkan Peraturan Bupati Jember No.36 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa pasal 7
- a. Melaksanakan kegiatan dibidang administrasi penduduk (KTP) administrasi Agraria, urusan transmigrasi serta monografi desa;
  - b. Menginventarisir administrasi Tanah Kas Desa (TKD) yang dikuasai oleh desa serta administrasi RT Dan RW;
  - c. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa di bidang pemerintahan;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Sekretaris Desa.
- D. Tugas Pokok Kepala Urusan Ekonomi Pembangunan berdasarkan Peraturan Bupati Jember No.36 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa pasal 8
- a. Melaksanakan kegiatan di bidang pembangunan meliputi menyiapkan/menyusun ruang data, menyusun data pembangunan. Menyiapkan masalah-masalah pembangunan desa untuk dibahas dalam forum MUSRENBANG;
  - b. Membina kelompok pendengar siaran pedesaan, koperasi, lumbung dan perusahaan/perijinan serta Badan Usaha Milik Desa (BUMDES);
  - c. Meneliti dan mengadakan evaluasi dalam rangka koordinasi dan sinkronisasi pembangunan desa serta membantu penyusunan program pembangunan desa;
  - d. Membantu kegiatan usaha dan memajukan pertanian, peternakan dan perikanan;

- e. Menggiatkan pelaksanaan gotong-royong dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa;
  - f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada SekretarisDesa di bidang pembangunan;
  - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.
- E. Tugas Pokok Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat berdasarkan Peraturan Bupati Jember No.36 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa pasal 9
- a. Mengadakan pencatatan urusan kematian dan segala sesuatu yang berhubungan dengan kematian serta pendataan tentang nikah, talak dan rujuk;
  - b. Menyiapkan saran dan pertimbangan dalam penyusunan kegiatan generasi muda dan olah raga;
  - c. Membantu mengatur pemberian bantuan kepada korban bencana alam serta mengamati pelaksanaannya;
  - d. Mengadakan usaha-usaha untuk menghimpun dana 51dmini untuk penderita cacat, panti asuhan, badan 51dmini lainnya, serta mengkoordinir pelaksanaannya;
  - e. Membantu mengusahakan pengawasan/penanggulangan gelandangan dan tuna 51dmini;
  - f. Melaksanakan pembinaandi bidang pendidikan, kebudayaan, ternpat-ternpat bersejarah, peningkatan kegiatan Keluarga Berencana, kesehatan masyarakat dan ternpat umum, memelihara ternpat-ternpat ibadah dan pembinaan badan-badan 51dmini dan perijinannya;
  - g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa di bidang kesejahteraan rakyat;
  - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.
- F. Tugas Pokok Kepala Urusan Keuangan berdasarkan Peraturan Bupati Jember No.36 Tahun

- 2007 Tentang Perangkat Desa pasal 10
- a. Mengolah administrasi keuangan desa, menyiapkan data guna menyusun anggaran, perubahan dan perhitungan penerimaan dan pengeluaran keuangan desa serta melaksanakan tata pembukuan secara teratur;
  - b. Menyelesaikan administrasi pelaksanaan pembayaran;
  - c. Menyusun Rancangan APBDesa dan mempersiapkan secara 52dminist program kerja di bidang keuangan;
  - d. Membantu kelancaran pemasukan Pendapatan Asli Desa.
  - e. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa di bidang Umum;
  - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.
- G. Tugas Pokok Kepala Urusan Umum berdasarkan Peraturan Bupati Jember No.36 Tahun
- 2007 Tentang Perangkat Desa pasal 11
- a. Menyelenggarakan penyusunan, pengetikan/penggandaan dan proses surat menyurat serta pengirimannya;
  - b. Mengatur dan menata surat yang dimintakan tanda tangan Kepala Desa/Sekretaris Desa ;
  - c. Mengatur rumah tangga SekretariatDesa, khususnya kebutuhan kantor;
  - d. Menyimpan, memelihara dan mengamankan arsip, bukti-bukti inventaris, dokumen, mengurus absen perangkat desa dan memberikan pelayanan 52dministrative kepada semua urusan;
  - e. Mengurus pemeliharaan kendaraan dinas dan kebersihan kantor;
  - f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa di bidang Umum;
  - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

H. Tugas Pokok Kepala Urusan Pamong Tani Dan Kepala Urusan Keamanan berdasarkan Peraturan Bupati Jember No.36 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa pasal 12

(4) Kepala Urusan Pamong Tani, mempunyai tugas:

- a. Membina dan mengkoordinasikan gabungan kelompok tani atau kelompok tani yang ada di desanya;
- b. Membina dan mengkoordinasikan Gabungan Himpunan PetaniPemakai Air (HIPPA)atau Kelompok HIPPA yang ada didesanya;
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

(2) Kepala Urusan Keamanan, mempunyai tugas :

- a. Menyusun dan melaksanakan kegiatan keamanan dan ketertiban;
- b. Menggiatkan partisipasi masyarakat di bidang

keamanan (siskamling), ketertiban, dan memfungsikan pos-kamling;

- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

I. Tugas Pokok Kepala Dusun berdasarkan Peraturan Bupati Jember No.36 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa Pasal 13

- a. Melaksanakan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta keamanan dan ketertiban pada dusun yang merupakan wilayah kerjanya;
- b. Melaksanakan peraturan desa, peraturan Kepala Desa dan keputusan Kepala Desa pada dusun yang merupakan wilayah kerjanya;
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

### 3.3Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan analitikkuantitatif. Deskriptif untuk membuat gambaran secara

sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta pengaruh antar fenomena untuk mendapatkan kebenaran (Nasir, 2003:103). Analisis deskriptif disini adalah untuk menindaklanjuti akan data sekunder, dan bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi atau karakteristik dari variabel-variabel yang diteliti. Analitik kuantitatif digunakan untuk menindaklanjuti akan data primer, dimana untuk mengetahui hubungan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desadengtingkat kepuasan masyarakat.

### **3.4. Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2010: 90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek (orang atau benda-benda lain) mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Didalam penelitian ini karakteristik populasi cenderung homogen. Karena jumlah Kepala Keluarga (KK) yang ada di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember adalah

2.803 KK sehingga strategi yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusianya bersifat homogen. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diambil oleh peneliti untuk dijadikan sasaran penelitian atau responden (Sugiyono, 2010: 91). Jumlah populasinya adalah 2.803 (duaribu delapan ratus tiga) KK. Agar sampel dalam penelitian representatif maka penulis mengambil sampel dengan teknik sampling probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang penulis ambil adalah area simple random sampling artinya pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tetapi diambulkan dari masing-masing tempat dengan jumlah yang sama (Sugiyono, 2010:93). Oleh karena tidak ada ketentuan yang jelas dalam menentukan jumlah sampel, maka penulis mengambil sampel dengan jumlah 30 (Tiga Puluh) KK.

Data yang penulis peroleh dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara-cara sebagai berikut.

## 1). Observasi

Merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung. Dalam tehnik observasi ada beberapa macam observasi yang perlu diketahui sehingga lebih memudahkan observasi mana yang layak digunakan dalam penelitian. Adapun macam-macam observasi menurut Suharsini Arikunto (2002:129) mengemukakan sebagai berikut.

- 1) Observasi non sistematis yang dikemukakan oleh pengamat tidak menggunakan instrument pengamatan.
- 2) Observasi sistematis yang digunakan oleh pengamat dengan menggunakan pedoman sebagai instrument pengamatan.

Dalam penelitian ini digunakan observasi sistematis dimana peneliti menggunakan pedoman instrument observasi dalam menggali data sehingga data yang akan diraih tidak akan menyimpang dari apa yang diharapkan. Data-data tersebut data yang

sangat peneliti perlukan di dalam penulisan ini.

## 2). Interview

Salah satu metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan wawancara yang bertujuan untuk mendapat pemahaman yang lebih mendalam dari observasi yang telah dilakukan. *Interview* yang juga sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Arikunto, 2002:145).

Dalam operasionalnya metode interview dapat dibagi menjadi tiga model yaitu:

- a) interview bebas yaitu dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja tetapi mengingat data apa saja yang akan dikumpulkan;
- b) interview terpimpin yaitu interview yang dilakukan dengan cara membaca sederetan pertanyaan secara lengkap dan terperinci seperti yang dimaksudkan dengan interview terstruktur;
- c) interview bebas terpimpin, dalam melaksanakan interview pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan (Arikunto, 2002:127).

Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai seseorang oleh karena itu diharapkan terjadinya interaksi komunikasi

antara pihak peneliti selaku pihak penanya dan pihak responden selaku pihak yang diharapkan memberikan jawaban.

### 3). Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barangtertulis, didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen,peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto,2002:135). Dokumenter yaitu cara mengumpulkan data melalui peninggalandata tertulis, seperti arsip-arsip, dan termasuk juga buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Surachmad, 2004:181).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode dokumenter adalah metode pengumpulan data dengan mencatat data-data dan arsip-arsip yang diperlukan.Data sekunder berupa dokumentasi yang dipublikasikan oleh lembaga-lembaga resmi. Data primer diperoleh peneliti dari wawancara langsung pada karyawan di lokasi penelitian yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan.

### 4). Kuesioner

Merupakan suatu tehnik pengum-pulan data dengan caramenyebar angket atau daftar pertanyaan untuk dijawab oleh sampel. Hal ini sesuai dengan pendapat Koentjaraningrat (1991:125) tentang kuesioner, sebagai berikut.

"Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikanrangkaianpertanyaanmengenai sesuatu hal atau sesuatu bidang. Dengandemikiankuesioner adalahdaftar pertanyaan untuk memperoleh data berupajawaban-jawaban dari responden atau orang-orang yang menjawab".

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner bisa digunakan pada lingkup yang luas maupun lingkup yang tidak luas atau sempit. Bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Maka cara pengirimannya bisa melalui pos atau internet. Akan tetapi, bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, maka kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu tidak terlalu lama dan pengirimannya angket kepada responden dan tidak perlu melalui pos, dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan



responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat. Dalam penelitian ini kuisioner sangat diperlukan dan digunakan oleh peneliti untuk mengukur hubungan pelayanan Aparatur Pemerintahan Desaterhadap tingkat kepuasan masyarakat desa.

### 3.6 Skala Pengukuran

Pengukuran digunakan untuk menjelaskan angka-angka pada suatu variabel menurut metode tertentu. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan modifikasi Skala *Likert* dari Sugiyono (2010:105). Untuk setiap item dalam daftar pertanyaan menggunakan kriteria 5 kategori jawaban. Jawaban a punya nilai 5, b punya nilai 4, c punya nilai 3, d punya nilai 2, dan e punya nilai 1. sebagai berikut.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$\rho$  = Koefisien korelasi Spearman Rank

n = Jumlah sampel

- a. Sangat Baik.
- b. Baik.
- c. Ragu-ragu/kadang-kadang.
- d. Buruk
- e. Sangat Buruk.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Di dalam menganalisis dan membahas permasalahan yang ada, penulis menggunakan metode pendekatan yaitu: Analisis deskriptif kuantitatif yaitu suatu analisis yang dilakukan dengan memberikan suatu gambaran dengan menggunakan suatu rumus statistika berupa, analisis koefisien korelasi, serta menggunakan uji analisis, untuk meyakinkan hipotesis yang telah disebutkan sebelumnya maka alat statistika yang dipakai adalah korelasi *Rank Spearman* ( $r_s$ ), yang rumusnya menurut Sugiyono (2010:305) sebagai berikut.

- a. Jika  $r_s$  hitung  $>$   $r_s$  tabel (nilai kritis) maka penelitian ini menolak hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis kerja ( $H_1$ )
- b. Jika  $r_s$  hitung  $<$   $r_s$  tabel (nilai kritis) maka penelitian ini menerima hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan menolak hipotesis kerja ( $H_1$ )

Dengan tingkat kepercayaan yang penulis tentukan adalah sebesar 95% dalam artian, menerima kebenaran hipotesis (kemungkinan hipotesis benar) adalah sebesar 95% dan menolak (kemungkinan keputusan penulis salah) adalah sebesar 0,5. Sugiyono (2010:315)

- a. Jika  $t$ -test  $>$   $t$ -tabel maka secara nyata  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- b. Jika  $t$ -test  $<$   $t$ -tabel maka secara nyata  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

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

Sugiyono (2010:315)

**Tabel 3.2: Nilai-Nilai Rho.** (Sugiyono, 2010:383)

N	Taraf	Signif	N	Taraf	Signif
	5 %	1 %		5 %	1 %
5	1,000		16	0,506	0,665
6	0,886	1,000	18	0,475	0,626
7	0,788	0,929	20	0,450	0,591
8	0,738	0,881	22	0,428	0,562
9	0,683	0,833	24	0,409	0,537
10	0,648	0,794	26	0,392	0,515
12	0,591	0,777	28	0,377	0,496
14	0,544	0,715	30	0,364	0,478

Keterangan;

$t$  = harga yang dihitung, yang nantinya akan dikonsultasikan dengan nilai  $t$  tabel

$n$  = jumlah sampel

$x$  = variabel

Untuk lebih memudahkan perhitungan analisis di atas peneliti menggunakan alat bantu perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan *SPSS 16 for windows*. Penentuan kuat atau lemahnya kedua korelasi tersebut dapat mengikuti batasan-batasan yang dikemukakan dalam buku-buku metode penelitian dengan ketergantungan pada jumlah sampel yang digunakan.

## IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Data

Berdasar pada hasil kuesioner yang kami edarkan ke masyarakat di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember, diperoleh data-data penelitian. Selanjutnya pada bab ini akan disajikan data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner, yang meliputi variabel bebas yaitu pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa sebagai variabel (X), sedangkan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan masyarakat sebagai variabel (Y), yang penjelasannya seperti berikut ini.

#### 4.1.1 Variabel Independen (Bebas) Yaitu Pelayanan (X)

Variabel Bebas (independen) sebagai variabel (X) mempunyai indikator-indikator sebagai berikut.

1). Kepentingan Umum sebagai indikator (X1);

Maksudnya adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi

dan/atau golongan. Misalnya Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat, masyarakat harus didahulukan, contoh kepengurusan Kartu Keluarga

(KK) & Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk semua warga masyarakat.

Item-itemnya adalah:

- Tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi;
- Tidak boleh mengutamakan kepentingan golongan;
- Pemberian pelayanan mengikuti aturan.

2). Kepastian Hukum sebagai indikator (X2);

Maksudnya adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan

Pelayanan. Misalnya Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat haruslah tegas, contoh besaran biaya administrasi Kartu Keluarga (KK) &

Kartu Tanda Pengenal (KTP) terpasang dalam bener di Kantor Desa.

Item-itemnya adalah:

- Hak pelayanan;
- Kewajiban pelayanan;

- Penyelenggaraan pelayanan.

### 3). Ketepatan Waktu sebagai indikator (X3).

Maksudnya adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Misalnya Aparatur Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan waktu penyelesaian pekerjaan untuk diserahkan kepada masyarakat

Item-itemnya adalah:

- Penyelesaian pekerjaan;
- Tepat waktu;
- Sesuai standar pelayanan.

#### 4.1.2 Variabel Dependen Yaitu Tingkat Kepuasan (Y)

Variabel Terikat (dependen) sebagai variabel (Y) mempunyai item-item dalam penelitian sebagai berikut.

- Rasa puas masyarakat terpenuhi;
- Penyelesaian pekerjaan tepat waktu;

- Adanya keseimbangan;
- Biaya yang murah;
- Mutu yang baik.

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan tabel 4.10 dan tabel 4.11 dibawah ini maka langkah selanjutnya adalah mencari adakah hubungan pelayanan aparatur pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

### 4.2.1 Perhitungan *Korelasi Rank Spearmans*

Untuk mengetahui adakah hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan uji *korelasi rank spearmans*, yang perhitungannya dibantu dengan alat perhitungan *SPSS 16 For Windows* yang dinyatakan dengan tabel berikut.

**Tabel 4.9: Perhitungan Korelasi Rank Spearmans**

			Correlations	
			Pelayanan	Kepuasan
Spearman's rho	Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.755**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	30	30
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.755**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	30	30

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

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.13 maka diperoleh korelasi hitung 0,755, hasil perhitungan ini dikonsultasikan dengan korelasi rank spearmans tabel dengan jumlah  $N=30$  maka didapatkan angka korelasi tabel sebesar 0,364. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hit.  $>$   $r$  tab. yaitu  $0,755 > 0,364$ ) ini mengandung maksud bahwa  $H_1$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan desa dengan tingkat kepuasan mayarakat.

Untuk membuktikan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat, maka langkah selanjutnya adalah melaksanakan uji t test.

#### 4.2.2 Uji t test

Berdasarkan perhitungan korelasi rank spearmans pada tabel 4.13 tersebut diatas, maka tabel tersebut di analisis lagi dengan alat bantu perhitungan SPSS 16 For Windowsdiperoleh angka dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.10: Uji t test

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-19.463	6.506		-2.992	.006
	Pelayanan	.972	.155	.765	6.286	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari perhitungan dalam tabel 4.14, maka dapat diketahui bahwa t hitung adalah 6,286. Hasil perhitungan t tersebut lalu dikonsultasikan pada distribusi t dalam tabel dengan N sebesar 30, maka diperoleh angka dalam tabel adalah 2,042, dengan demikian t hitung lebih besar dari t tabel ( $t_{hit.} > t_{tab.}$  yaitu  $6,286 > 2,042$ ) ini mengandung maksud bahwa H1 terbukti secara nyata dan menolak H0, artinya bahwa terdapat hubungan yang nyata antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan yang telah penulis laksanakan, maka langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan sebagai berikut.

5.1.1 Berdasar pada perhitungan korelasi *rank spearman's*, yang perhitungannya dibantu dengan

SPSS 16 For Windows, didapatkan rs hitung lebih besar dari r tabel ( $r_{s\ hit.} > r_{tab.}$  yaitu

$0,755 > 0,364$ ), artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

5.1.2 Untuk membuktikan terdapat hubungan yang positif dan signifikan tersebut, maka

dilakukan uji t test. Dalam uji t test pada tabel 4.12 diperoleh t hitung sebesar 6,286

sedangkan t tabel sebesar 2,042, dengan demikian menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ( $t_{hit.} > t_{tab.}$  yaitu  $6,286 > 2,042$ ), artinya terdapat hubungan yang

positif dan signifikan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat

kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember terbukti secara nyata.

## 5.2 Saran

5.2.1 Perlu ditingkatkan lagi pendidikan dan latihan yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Aparatur Pemerintahan Desa, yang berakibat adanya peningkatan pelayanan sehingga kepuasan masyarakat akan terpenuhi.

5.2.2 Keramah-tamahan perlu dijaga oleh semua Aparatur Pemerintahan Desa, sehingga masyarakat merasa senang datang ke Kantor Desa mengurus keperluannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofyan, 2003, *Organisasi dan Motivasi*, Bandung: Bumi Aksara.  
 Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka  
 Cipta  
 Dwijanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*,

Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Gibson, Donnelly & Ivancevich dialih bahasakan oleh Zuhad Ichyaudin, 2002, *Manajemen*

**Jilid I**, Jakarta: Erlangga

Handoko, T , 1987, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Bina Aksara

Hasibuan dan Malahayu SP, 2000, *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Aksara.

Indrajaya, Adam, 1986, *Perilaku Organisasi*, Bandung; Sinar Baru.

Juliantara, Dadang, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.

Koentjaraningrat , 1991. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia

Kuncoro, Mudrajad, 2004, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan), Jakarta: PT. Indeks

Moenir, H.A. S. 2005, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan*

- Keaparatan*. Jakarta: Gunung Agung
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mahsun, Nuhammad, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik (Edisi Pertama)*, Yogyakarta: BPFE.
- Nitisemito, Alex S, 2003, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasir, Moh.2003, *Metode Penelitian, cetakan ke-3*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Riduwan & Akdon, 2006, *Rumus dan data dalam aplikasi statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml & Bitner, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- .....*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- .....Undang-Undang Dasar 1945, 2006, Sekretariat Jendral Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.
- .....UU No. 32 Tahun 2004 *Tentang Otonomi Daerah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Safie, Kencana, Inu, 2008, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Surachmad, Winarno. 2004, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan Teknik. Edisi 8* Bandung: Tarsito.
- Soejanto, 1987. *Bunga rampai produktifitas*, Surabaya: PT. Rika Duta Pertiwi
- Suryabrata, Sumadi, 2009, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yamit, Zulian, 2005, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta: Ekonosia
- .....Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 *Tentang Desa*.
- .....Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 06 Tahun 2006 *Tentang Pemerintahan Desa*.
- .....Peraturan Bupati Jember Nomor 36 Tahun 2007 *Tentang Perangkat Desa*.
- .....Instruksi Bupati Jember Nomor 4/INS/2007 *Tentang Pelaksanaan Tugas Kepala Desa*.



