

**PENGARUH KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
DESA DI DESA TANJUNG MENANG KECAMATAN BANYUASIN KABUPATEN BANYUASIN**

Oleh :

Nama : Miranti

Nim : 20.11.168

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

ABSTRACT

Miranti, 20.11.168, Year 2024. Thesis Title: The Influence of Village Government Performance in Tanjung Menang Village, Banyuasin District, Banyuasin Regency. Department of State Administration at Satya Negara, College of Administrative Sciences (STIA) Palembang. Main Supervisor (I) Mr. Tarmizi Endrianto, S. Sos., M.Si and Assistant Lecturer (II) Mr. Sunarto, SH., M.Si.

The government is an organization that is given the power to regulate the interests of the nation and state. Government organizations or institutions are generally formed to carry out service activities for the wider community. For this reason, the Village Government as the implementer of development, community development, and community empowerment must have quality performance in order to achieve the goals and targets of the government in implementing activities determined by the regional government in accordance with the programs and policies that have been set. Therefore, performance must be improved so that services will run as expected. This study aims to test the effect of village government performance on services to village communities in Tanjung Menang Village, Banyuasin III District, Banyuasin Regency. Data obtained through questionnaires that have been distributed to the community who have provided services at the Tanjung Menang Village government office totaling 140 samples.

The results of this study indicate that performance has a positive and unidirectional effect on service, meaning that if the performance variable increases, the service variable to the community will also increase. Conversely, if the performance variable decreases, the service variable to the community will also decrease. The performance variable is only able to explain the effect on performance by 61.9% while the remaining 39.1% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *Effect of Performance, Government Services*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah Indonesia merupakan pemerintah yang mengatur Indonesia berdasarkan UUD 1945. Indonesia merupakan negara berbentuk kesatuan dengan pemerintahan berbentuk republik dan sistem pemerintahan presidensial dengan sifat parlementer. Pemerintah Indonesia memiliki beberapa pengertian yang berbeda. Pada pengertian yang luas, pemerintah dapat merujuk secara kolektif pada tiga cabang kekuasaan, yakni cabang eksekutif, legislatif dan yudikatif.

Sumber daya manusia memiliki peran yang paling penting karena mereka merupakan sumber daya yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, kemampuan fisik, pengalaman hidup, dan kemampuan untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan dari kegiatan yang ada di perusahaan.

Semakin berkembangnya dunia menjadikan sumber daya manusia untuk terus berkembang menuju tingkat yang lebih tinggi, khususnya dalam kinerjanya. Peraturan perundang-undangan No. 6 Tahun 2016 Undang-Undang ini menegaskan bahwa penyelenggaraan Pemerintahan Desa,

pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika.

Undang-Undang ini mengatur materi mengenai Asas Pengaturan, Kedudukan dan Jenis Desa, Penataan Desa, Kewenangan Desa, Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Hak dan Kewajiban Desa dan Masyarakat Desa, Peraturan Desa, Keuangan Desa dan Aset Desa, Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan, Badan Usaha Milik Desa, Kerja Sama Desa, Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa, serta Pembinaan dan Pengawasan. Selain itu, Undang-Undang ini juga mengatur dengan ketentuan khusus yang hanya berlaku untuk Desa Adat sebagaimana diatur dalam Bab XIII.

Pengaruh merupakan suatu reaksi yang timbul (dapat berupa tindakan atau keadaan) dari suatu perlakuan akibat dorongan untuk mengubah atau membentuk sesuatu keadaan ke arah yang lebih

baik maupun buruk. Menurut Surakhmad (2012: 1), Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan. Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang dapat timbul dari sesuatu, baik itu watak, orang, benda, kepercayaan dan perbuatan seseorang yang dapat mempengaruhi lingkungan yang ada di sekitarnya.

Kinerja adalah hasil dari proses kerja manusia, yang terkait erat dengan tujuan strategis organisasi pemerintah. Hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut selama pekerjaannya sesuai dengan standar tertentu yang berlaku untuk pekerjaan tersebut.

Jadi dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud yang proses pemenuhan kebutuhannya melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah..

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau sering disebut birokrasi tidak lain adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dalam hubungan ini segala kecenderungan dan sifat yang menjadi karakteristik dari masing-masing pihak, baik pemerintah maupun dari masyarakat, sama-sama akan memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut dilakukan.

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional. Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat.

Pembangunan pedesaan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memenuhi kebutuhan dasar, kesehatan, pengembangan potensi sumberdaya alam dan lingkungan. Pemerintah bergerak memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat sampai daerah salah satu instansi yang dibentuk oleh pemerintah di daerah yaitu desa.

Untuk dapat mewujudkan kinerja pemerintah desa yang maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik maka penting juga adanya dukungan dari sumber daya manusia aparatur yang mampu baik secara kualitas maupun kuantitas, serta adanya ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai. Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang prima tidaklah mudah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan guna melakukan pelayanan yang baik.

Sementara dari sisi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan misalnya partisipasi yang rendah dan kurangnya daya kritis terhadap kinerja pemerintahan, akan menjadikan posisi masyarakat menjadi lemah sehingga tidak ada jalan lain kecuali menerima pemberian layanan apa adanya meski dengan kualitas yang memprihatinkan. Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakberdayaan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Tanjung Menang perlu adanya dukungan dari berbagai faktor, baik itu faktor individu maupun faktor kelompok atau organisasi. Pemerintah Desa Tanjung Menang dalam hal ini merupakan organisasi, jadi kinerja pemerintah desa sama dengan kinerja organisasi. Ini berarti bahwa kinerja organisasi merupakan ukuran pencapaian suatu organisasi terhadap visi, misi, dan tujuan dari organisasi tersebut yang telah ditetapkan, Seperti pada tabel berikut ini.

Tabel Standar Operasional Perosedur (Sop) Pengaturan Disiplin Kerja Di Lingkungan Pemerintah Desa Tanjung Menang

NAMA SOP	Prosedur Pengaturan Disiplin Kerja Pemerintah Desa Tanjung Menang
Pengaturan Disiplin Kerja	
Waktu kerja	
Izinan	
Hari libur	
Pakaian dinas	
Bahasa; dan	
Laporan	

Waktu Kerja
<p>Senin-Kamis : Pkl. 08.00 s/d 15.00 Jum'at : Pkl. 08.00 s/d 11.00</p>
Pelaksanaan Waktu Kerja
<p>Mengikuti ketentuan jam kerja ; Mengisi daftar absensi harian; Mengikuti ketentuan/pembagian jadwal harian; Memperhatikan kalender kerja desa; Mengikuti rapat evaluasi bulanan, tahunan dan sewaktu-waktu bila diminta Mengikuti apel kesadaran yang diadakan setiap bulan sesuai waktu yang telah ditentukan; Mengikuti kegiatan bhakti sosial lingkungan pemerintah desa; Mengikuti semua acara/kegiatan yang telah dijadwalkan desa; dan Mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan acara/kegiatan desa.</p>
Izinan
<p>Izinan bagi perangkat desa terdiri dari : Izinan lisan dan Izinan tertulis 2) Izinan lisan disampaikan langsung kepada Kepala Desa paling lambat 1 (satu) hari sebelumnya untuk lama waktu izinan kurang dari 3 (tiga) hari dalam hal : Urusan dinas Sakit Kedukaan keluarga Urusan keluarga yang bersifat mendadak Izinan tertulis diajukan kepada Kepala Desa paling lambat 2 (dua) hari sebelumnya untuk lama waktu izinan dari 3 (tiga) hari dalam hal : Urusan dinas Sakit Cuti dan Urusan keluarga yang bersifat khusus Cuti dapat diajukan dalam hal : Cuti bersama, mengikuti ketentuan cuti bersama nasional Cuti tahunan, maksimal 14 hari dalam setahun dengan mengajukan izin cuti secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Desa paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum dimulainya cuti. Cuti khusus atau cuti bersalin paling lama 3 (tiga) bulan dengan mengajukan izin cuti secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Desa paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum dimulainya cuti</p>
Hari Libur
<p>Hari Libur terdiri dari : Hari libur nasional dan Hari libur khusus Hari libur nasional mengikuti kalender libur nasional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku Hari libur khusus ditetapkan oleh Kepala Desa berdasarkan pertimbangan dan atau kesepakatan bersama Kepala Desa dan BPD</p>
Pakaian Dinas
<p>Penggunaan Pakaian Dinas meliputi : Hari Senin dan Selasa menggunakan Pakaian Dinas Harian (PDH) Warna kaki dan celana atau rok warna hitam Hari Rabu menggunakan PDH kemeja putih, celana atau rok warna hitam Hari Kamis menggunakan baju batik Banyuasin, celana atau rok warna gelap Hari Jum'at menggunakan pakaian batik, kemeja atau olahraga. Untuk pakaian dinas wajib digunakan pada saat urusan kedinasan, pada waktu acara kenegaraan dan sesuai ketentuan acara</p>

Bahasa
Ketentuan mengenai penggunaan bahasa yaitu bahasa yang digunakan pada setiap waktu kerja adalah Bahasa Indonesia
Laporan
Ketentuan mengenai laporan terdiri dari : Laporan bulanan meliputi laporan wajib bulanan yang disampaikan pada setiap rapat koordinasi bulanan. Laporan tahunan meliputi laporan semester awal dan laporan semester akhir tahun yang disampaikan sesuai jadwal yang ditentukan oleh Kepala Desa

Kinerja organisasi sangat dibutuhkan karena jika kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah baik, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dikategorikan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan mengenai kinerja pemerintah desa sebagai tolak ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, serta mengidentifikasi faktor penghambat yang mengganggu keberhasilan dalam pelayanan.

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang telah penulis lakukan di Desa Tanjung Menang Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin tentang kinerja pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat desa yang ditemukan adanya fenomena yang diantaranya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa dimana menunjukkan adanya indikasi masalah kualitas kinerja seperti penyelesaiannya tidak tepat waktu, kurang efektif dan kemandirian dalam pelaksanaan pekerjaan yang belum maksimal dan perlu untuk ditingkatkan sehingga pada proses pelayanan yang diberikan ada kesinambungan antara masyarakat dan pemerintah desa dapat berjalan beriringan antara kinerja dan pelayanan, maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Di Desa Tanjung Menang Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kinerja pemerintah Desa Tanjung Menang dalam melakukan pelayanan masyarakat?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pemerintah desa dalam melakukan pelayanan masyarakat desa di Desa Tanjung Menang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Pemerintah Desa Tanjung Menang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja pemerintah desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat desa di Desa Tanjung Menang.
3. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2015:64) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan fenomena dan dukungan teori, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis adalah pernyataan yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang penulis amati dalam usaha untuk memahaminya. Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu permasalahan yang dikaji.

Hipotesis merupakan pernyataan tentang hubungan antar variabel-variabel dalam penelitian, serta pernyataan yang paling spesifik (Kuncoro, 2013:59).

Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

Ha: $\rho \neq$ Diduga Kinerja Pemerintah Desa tidak berpengaruh terhadap pelayanan kepada Masyarakat di Desa Tanjung Menang Kecamatan Banyuasin III

Ho: $\rho =$ Diduga Kinerja Pemerintah Desa

berpengaruh terhadap pelayanan kepada Masyarakat di Desa Tanjung Menang Kecamatan Banyuasin III

Relevan dengan hipotesis diatas dapat dirumuskan hipotesis tindakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: ada pengaruh kinerja pemerintah desa terhadap pelayanan kepada Masyarakat di Desa Tanjung Menang, sehingga pelayanan telah terlaksana dan berjalan dengan optimal sesuai dengan prosedur dan ketentuan maka berdampak positif bagi pemerintah desa dan masyarakat di Desa Tanjung Menang.

B. LANDASAN TEORI

Pengaruh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015:1045), pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya (Yosin, 2012:1).

Dari pengertian di atas bahwa pengaruh merupakan suatu reaksi yang timbul (dapat berupa tindakan atau keadaan) dari suatu perlakuan akibat dorongan untuk mengubah atau membentuk sesuatu keadaan kearah yang lebih baik maupun buruk.

Kinerja

Arti kinerja sebenarnya berasal dari kata *job performance* dan disebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seorang pegawai. Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

Pengertian Kinerja

Kinerja mengandung makna hasil kerja kemampuan, prestasi atau dorongan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja. Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang

mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016:172) "kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi".

Kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu bentuknya merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan di tempat.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai ialah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai yang diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* dan *skill*).

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya.

Pendapat William Stern dalam teorinya tersebut Mangkunegara (2009:16-17), sebenarnya merupakan perpaduan dari pandangan teori hereditas dari Schopenhauer dan teori. Penulis, sependapat dengan pandangan teori konvergensi dari William Stern bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasinya.

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai

prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan (Nawawie, 2013). Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas
6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usahakan perbaikan.

Oleh karena itu, orang yang melakukan pengukuran kinerja perlu memenuhi persyaratan di antaranya sebagai berikut:

1. Dalam posisi mengamati perilaku dan kinerja yang menjadi kepentingan individu
2. Mampu memahami tentang dimensi atau gambaran kinerja
3. Mempunyai pemahaman tentang format skala dan instrumennya
4. Harus termotivasi untuk melakukan pekerjaan rating secara sadar
5. Manfaat Pengukuran Kinerja

Dengan adanya suatu pengukuran kinerja maka kegiatan dan program instansi pemerintah dapat diukur dan dievaluasi. Selanjutnya, dari pengukuran kinerja, setiap instansi dapat diperbandingkan dengan instansi yang sejenis, sehingga penghargaan dan tindakan disiplin dapat dilakukan secara lebih objektif (Nawawi, 2013 :235). Berikut ini manfaat pengukuran kinerja baik untuk internal maupun eksternal :

1. Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian

kinerja.

2. Memastikan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati.
3. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
4. Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas prestasi pelaksana yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
5. Menjadi alat komunikasi antar bawahan dan pimpinan dalam rangka upaya memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.
9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.
11. Klasifikasi ukuran kinerja.

Indikator Kinerja

Mahmudi (2005:103) mengatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja (*performance indicator*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*), namun sebenarnya meskipun keduanya sama-sama dalam kriteria pengukuran kinerja, tetapi terdapat perbedaan arti dan maknanya. Moehariono (2009:74) menjelaskan tentang perbedaan antara indikator kinerja dengan ukuran kinerja, yaitu pada indikator kinerja (*performance indicator*) mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja saja sehingga bentuknya cenderung kualitatif atau tidak dapat dihitung.

Sedangkan ukuran kinerja (*performance measure*) adalah kriteria yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung sehingga lebih bersifat kuantitatif atau dapat dihitung. Pada kerangka manajemen strategis, terdapat bagian perencanaan strategis yang meliputi penentuan visi, misi, tujuan dan sasaran, serta cara mencapai tujuan dan sasaran yang meliputi kebijakan, program dan kegiatan. Moehariono (2009:82) menjelaskan tentang kelima indikator kinerja tersebut, yaitu:

1. Masukan (inputs), yaitu ukuran tingkat pengaruh sosial ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian indikator kinerja dalam suatu kegiatan.
2. Keluaran (outputs), yaitu kegunaan suatu keluaran (outputs) yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dapat berupa tersedianya fasilitas yang dapat diakses atau dinikmati oleh publik.
3. Hasil (outcomes), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah outcomes merupakan ukuran seberapa jauh setiap produk/jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Manfaat (benefits), yaitu segala sesuatu yang berupa produk/jasa (fisik dan nonfisik) sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan.
5. Dampak (impacts), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan output, misalnya sumber daya manusia, dana, material, waktu, dan teknologi.

Untuk mendapatkan pemahaman dan pencapaian kesepakatan terhadap keterkaitan antar indikator kinerja disusun dapat ditempuh dengan pendekatan kerangka kerja logis atau logical framework yang mencakup indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Dalam pembuatan logical framework harus mencakup beberapa elemen yaitu:

1. Menentukan masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak dalam suatu indikator.
2. Hubungan kausal (means-end) antara indikator-indikator tersebut.
3. Asumsi-asumsi yang mengikuti tujuan disetiap tingkatan yang merupakan faktor luar yang tidak dapat dikontrol oleh proyek, yang dapat mempengaruhi hubungan antara masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.
4. Menentukan indikator yang dapat menunjukkan tingkat pencapaian setiap tujuan (sedapat mungkin kuantitatif).

Menurut Robbins yang dikutip oleh Marifah (dalam Wardani, 2012:23) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu fungsi dan interaksi antara kemampuan (ability), motivasi (motivation), dan kesempatan (opportunity). Selanjutnya mengemukakan bahwa dalam melakukan pengukuran kinerja organisasi publik haruslah memperhatikan beberapa unsur berikut, yaitu :

1. Terkait langsung dengan tujuan strategis;
2. Cost atau biaya yang dikeluarkan seyogyanya

- tidak lebih besar dari manfaat yang diterima;
3. Sempel, sehingga memunculkan data yang mudah untuk digunakan;
4. Dimulai dari permulaan program;
5. Dapat dilakukan secara kontinyu sepanjang waktu sehingga dapat diperbandingkan antara pengukuran pada satu titik waktu dengan waktu yang lainnya;
6. Dilakukan pada sistem secara keseluruhan yang menjadi lingkup program;
7. Digunakan untuk menetapkan target yang mengarah pada peningkatan kinerja yang akan datang;
8. Ukuran kinerja harus dipahami secara jelas oleh setiap individu yang terlibat;
9. Pengukuran kinerja harus memenuhi persyaratan reabilitas dan validitas;
10. Pengukuran kinerja harus berfokus pada tingkatan korektif dan upaya peningkatan kinerja, bukan sekedar pada pantauan atau pengendalian saja. (Wardani, 2012:24)

Dengan demikian menjadi jelas bahwa kinerja memperlihatkan atau menunjukkan perilaku seseorang yang dapat diamati, karena kinerja merupakan perilaku individu maka kinerja memiliki beberapa sifat, yaitu:

1. Tidak diam tapi bertindak, melaksanakan suatu pekerjaan dan bersifat dinamis.
2. Melakukan dengan cara-cara tertentu.
3. Mengarah pada hasil yang hendak dicapai sehingga kinerja yang didapatkan bersifat faktual.

Jadi dapat disimpulkan konsepsi kinerja yang pada hakikatnya merupakan suatu cara atau perbuatan seseorang dalam mencapai hasil tertentu sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor sehingga dapat dilihat apakah pencapaian hasil sudah maksimal atau belum maksimal.

Menurut (Robbins, 2006:260) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu :

1. Kualitas
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta

memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Namun, kinerja memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, dan umpan balik. Kaitan di antara ketujuh indikator tersebut digambarkan oleh Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam Wibowo (2014) dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh individu atau organisasi untuk dicapai. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan.

2. Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai.

3. Umpan Balik

Antara tujuan, standar, dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar.

4. Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau Sarana merupakan factor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

Pelayanan

Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu maupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

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 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.

Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud yang proses pemenuhan kebutuhannya melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administrasi

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya.

4. Pelayanan Regulatorif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu sebagai berikut:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Indikator Pelayanan

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011:48) kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikator pengukurannya antara lain meliputi:

1. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat

diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

3. Keterbukaan, artinya segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Efisien, kriteria ini mengandung arti:

a. Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang terkait.

4. Efisien, artinya persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan dari satuan kerja atau instansi kerja lain yang terkait.

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.

b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.

f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan

sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana
Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- b. Tersedianya karyawan yang baik
Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar
- c. Bertanggung jawab
Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai
- d. Kepastian waktu
Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan Masyarakat.
- e. Mampu berkomunikasi
Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen
Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau

rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik standar pelayanan terdiri dari:

- a. data dan informasi
- b. konsultasi
- c. audiensi
- d. sosialisasi kebijakan terkait pendayagunaan aparatur negara dan birokrasi
- e. penataan organisasi
- f. penetapan kebutuhan calon Aparatur Sipil Negara
- g. pengaduan pelayanan publik
- h. layanan perpustakaan
- i. penetapan tunjangan kinerja instansi pemerintah
- j. penetapan kelas jabatan
- k. penetapan jabatan fungsional
- l. penetapan hari dan jam kerja instansi pemerintah
- m. penetapan pakaian dinas instansi pemerintah

Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2012:60), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian harus dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih.

Gambar Kerangka Berpikir

PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:4) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengidentifikasi

masalah titik sedangkan menurut Arikunto (2002:136) metode penelitian adalah cara yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitiannya.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan (deskriptif) hal-hal yang dinyatakan dalam masalah penelitian titik penelitian ini juga bersifat analitis dan strategi asosiatif yakni menjawab masalah penelitian yang bersifat hubungan antara dua

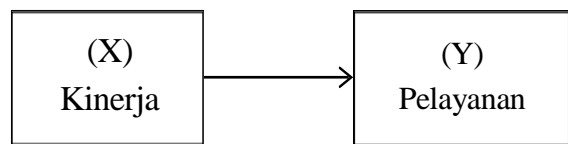
variabel atau lebih. Penulis akan menganalisis bagaimana pengaruh kinerja pemerintah desa (X) terhadap pelayanan kepada masyarakat (Y) di Desa Tanjung Menang Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. Sesuai dengan strategi yang dipilih maka akan digunakan penelitian asosiatif kuantitatif.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:38), penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. selanjutnya Sugiyono (2014:39), menjelaskan macam-macam variabel dalam penelitian dibedakan menjadi 2 yaitu sebagai berikut:

1. **Variabel Bebas (Independen)** merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu variabel X (Kinerja Pemerintah).
2. **Variabel Terikat (Dependen)** merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Y

(Pelayanan).



Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2012:31) Definisi Operasional adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Sedangkan menurut (Nurdin, 2019) operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Mendefinisikan variabel secara operasional adalah menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa, sehingga variabel tersebut bersifat spesifik (tidak berinterpretasi ganda) dan terukur (*observable* dan *measureable*).

Untuk lebih mempermudah dalam pelaksanaan operasional dalam penelitian ini, maka disusun konsep operasionalisasi variabel seperti yang dijabarkan pada tabel 3 berikut ini.

Tabel Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Skala	Pertanyaan
1.	Kinerja (X) (Robbins, 2006:260)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian	<i>likert</i>	1 2 3 4 5
2.	Pelayanan (Y) Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2011:48)	1. Ketepatan waktu 2. Keamanan 3. Keterbukaan 4. Efisien	<i>likert</i>	6 7 8 9

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:72) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Tanjung Menang yang melakukan pelayanan pada tiga bulan terakhir yaitu pada bulan September, Oktober dan November yang berjumlah 140 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah objek yang

diteliti dan dianggap mewakili populasi (Natoadmojo, 2010).

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002 : 61- 63), yang mengatakan bahwa: "Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus." Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode

sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

Pada penelitian ini tehnik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yaitu dengan cara mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia (Natoadmojo, 2005).

Berikut ini Kriteria Inklusi Sampel :

- a. Masyarakat Desa Tanjung Menang
- b. Masyarakat yang mampu berkomunikasi, membaca dan menulis
- c. Masyarakat yang bersedia menjadi responden

Adapun penelitian ini menggunakan semua populasi masyarakat Desa Tanjung Menang yang melakukan pelayanan berjumlah 140 orang masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Observasi (*Observation*)
Observasi atau pengamatan langsung adalah pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan obyek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi obyek penelitian tersebut serta data-data tambahan khususnya untuk mengetahui kegiatan-kegiatan organisasi.
2. Kuisisioner (*Questionnaire*)
Kuisisioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
3. Dokumentasi (*Documentation*)
Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga. Dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis berupa informasi dan dokumen yang berhubungan dengan lokasi penelitian seperti dokumen peraturan-peraturan.
4. Studi Pustaka (*Literature Review*)
Studi pustaka ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang sifatnya teoritis yang dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan dari buku, literatur dan referensi yang berkaitan dengan judul skripsi yang terdapat di perpustakaan.

Untuk pengukuran jawaban responden penulis menggunakan skala likert titik cara mengukurnya adalah menghadapkan seseorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberi jawaban titik data yang berhasil dikumpulkan dari selanjutnya

akan diukur dengan bobot hitungan 1 sampai 5 dengan kategori.

Teknik Uji Coba Instrumen

Menurut Sugiyono (2017:148) Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat.

Indikator dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata seperti: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban-jawaban tersebut akan diberikan skor pada setiap pertanyaan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel Skala Likert

No.	Hasil Pernyataan	Hasil Skor
1.	Sangat Setuju	Skor 5
2.	Setuju	Skor 4
3.	Ragu-ragu	Skor 3
4.	Tidak Setuju	Skor 2
5.	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan suatu instrumen, tentunya instrumen tersebut harus dalam keadaan valid dan reliabel karena kadang-kadang instrumen akan menurut keakuratannya di dalam melakukan pengukuran jadi harus ditera sebelum digunakan.

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012:348) mengemukakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kendala atau ketepatan suatu alat ukur. Uji validitas instrumen digunakan menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh penelitian.

Koefisien validitas diukur dari korelasi *Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut.

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = Deviasi rata-rata variabel X

= $X - \bar{X}$

Y = Deviasi rata-rata variabel Y

= $Y - \bar{Y}$

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana satu alat ukur pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2012: 258). Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki *alpha* lebih besar dari 0.60. Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan rumus *Alpha Cronbach* yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket program *SPSS For Windows Ver 25.0*.

Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2006:89) mendefinisikan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil, wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, menyusun mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain.

Adapun teknik analisis atau pengolahan data pada penelitian ini menggunakan perhitungan sebagai berikut.

Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2012:114) mengatakan untuk memperoleh gambaran karakteristik yang menyeluruh terhadap permasalahan yang diteliti diperlukan analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data sehingga dapat disajikan dalam tampilan yang lebih baik (Ghozali, 2016).

Uji Hipotesis

Untuk menguji signifikan hubungan pengaruh pengaruh kinerja pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat, maka penulis mengemukakan rumus uji statistik *t* menurut Sugiyono (2012:214)

Uji Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana. Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kinerja pemerintah dengan pelayanan kepada masyarakat.

Model persamaan regresi sederhana menurut Sugiyono (2014:188) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen X = Variabel bebas

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Uji Determinasi

Untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan Koefisien Determinasi (KD).

Menurut Wiratna Sujarweni (2012:188) rumus determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan :

d = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, kemudian untuk teknik pengumpulan data dan peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada 140 orang masyarakat sesuai dengan sampel yang telah ditetapkan sebelumnya. Setelah data terkumpul dilakukan analisa data, sebelum menguji data maka peneliti menggunakan uji instrumen yang terdiri dari dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji instrumen digunakan agar dasar estimasi yang digunakan nanti dapat menggunakan teknik analisa data yang terdiri dari uji normalitas, uji hipotesis, uji regresi sederhana dan uji koefisien determinasi. Uji instrumen dan teknik analisa ini menggunakan program *SPSS (Statistical package for the social sciences)* Versi 25.0.

Hasil atau keluaran data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan analisa dan pembahasan dalam bab ini. Setelah dilakukan analisa dan pembahasan diharapkan hasil tersebut dapat menjawab permasalahan yang ada pada rumusan masalah.

Data Umum Responden

a. Kuisisioner

Sesuai dengan rumusan kuisisioner, penulis menyebarkan kuisisioner kepada Masyarakat Desa Tanjung Menang, yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel Distribusi Kuisisioner

No.	Uraian	Jumlah
1	Jumlah responden	140
2	Jumlah kuisisioner yang disebar	140
3	Jumlah kuisisioner yang dikembalikan	129
4	Pengisian tidak lengkap	11
5	Total kuisisioner yang diolah	129

Sumber : Data berdasarkan hasil kuisisioner 2024

1. Identitas Responden Berdasarkan Kelamin

Berikut ini adalah data-data responden berdasarkan jenis kelamin, yang dapat dilihat pada tabel 7 di bawah ini.

Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	66	52%
2	Perempuan	63	48%
Total		129	100%

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Dari data di atas dapat dilihat bahwa responden dari masyarakat Desa Tanjung Menang lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 66 orang (60%), sedangkan sebanyak 63 orang (80%) responden berjenis kelamin perempuan.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah data-data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Responden Berdasarkan Usia

No.	Jenis Umur	Jumlah	Persentase
1	< 25 Tahun	19	14,7%
2	25 – 30 Tahun	31	24,0%
3	31 – 35 Tahun	33	25,6%
4	36 – 40 Tahun	21	16,3%
5	> 40 Tahun	25	19,4
Total		129	100%

Sumber : Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden adalah mulai dari usia < 25 tahun sebanyak 19 orang (14,7%), 25 - 30 tahun sebanyak 31 orang (24,0%), usia 31 - 35 tahun sebanyak 33 orang (25,6%), usia 36 - 40 tahun sebanyak 21 orang (16,3%), dan usia > 40 tahun sebanyak 25 orang (19,4%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut ini adalah data-data responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Jenis Umur	Jumlah	Persentase
1	Strata 2	3	2,3%
2	Strata 1	31	24,0%
3	Diploma	13	10,1%
4	SLTA	41	31,8%
5	SLTP	32	24,8%
6	SD	9	7,0%
Total		129	100%

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa responden dari tingkat Pascasarjana ada 3 orang (2,3%), Sarjana sebanyak 31 orang (24,0%), Diploma sebanyak 13 orang (10,1%), SLTA sebanyak 41 orang (31,8%), SLTP sebanyak 32 orang (24,8%) SLTP sebanyak 32 orang dan SD sebanyak 9 orang (7,0%).

Analisis Deskriptif

Adapun distribusi frekuensi item-item pertanyaan kuisisioner dari variabel kinerja (X) dan

variabel Pelayanan (Y) sebagai berikut.

1. Kinerja (X)

a. Kualitas dalam menyelesaikan pekerjaan

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator kualitas, pekerjaan sesuai dengan kualitas dan standar kerja yang ditentukan, yang dapat dilihat pada tabel 10 di bawah ini.

Tabel Pekerjaan sesuai dengan kualitas dan satandar kerja yang ditentukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1,6	1,6	1,6
	Ragu-ragu	31	24,0	24,0	25,6
	Setuju	47	36,4	36,4	62,0

Sangat Setuju	49	38,0	38,0	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel dapat diinterpretasikan bahwa dari lima pilihan jawaban dengan 129 responden yaitu, sebanyak 2 orang (1,6%) responden menjawab tidak setuju, sebanyak 31 orang (24,0%) responden menjawab ragu- ragu, sedangkan 47 orang (36,4%) responden menjawab setuju dan 49 orang (38,0%) responden menjawab sangat setuju bahwa pekerjaan sesuai dengan

kualitas dan standar kerja yang ditentukan.

b. menyelesaikan pelayanan dengan cepat

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator Kuantitas, melakukan pelayanan dengan cepat, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Melakukan pelayanan dengan cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	8	6,2	6,2	6,2
Ragu-ragu	27	20,9	20,9	27,1
Setuju	74	57,4	57,4	84,5
Sangat Setuju	20	15,5	15,5	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel dapat diinterpretasikan tanggapan responden yaitu, sebanyak 8 orang (6,2%) responden menjawab tidak setuju, sebanyak 27 orang (20,9%) responden menjawab ragu-ragu, sedangkan 74 orang (57,4%) responden menjawab setuju dan 20 orang (15,5%) responden menjawab sangat setuju bahwa pemerintah desa telah melakukan pelayanan dengan cepat.

c. Ketepatan waktu

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator ketepatan waktu, pegawai disiplin dalam melakukan pelayanan, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Pegawai disiplin dalam melakukan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1,6	1,6	1,6
Ragu-ragu	42	32,6	32,6	34,1
Setuju	59	45,7	45,7	79,8
Sangat Setuju	26	20,2	20,2	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel dapat diinterpretasikan bahwa dari lima pilihan jawaban dengan 129 responden yaitu, sebanyak 2 orang (1,6%) responden menjawab tidak setuju, sebanyak 42 orang (32,6%) responden menjawab ragu- ragu, sedangkan 59 orang (45,7%) responden menjawab setuju dan 26 orang (20,2%) responden menjawab sangat setuju bahwa pegawai disiplin dalam

melakukan pelayanan.

d. Efektivitas Kinerja

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator efektivitas kinerja, pemerintah desa adil dan bijak kepada semua masyarakat, yang dapat dilihat pada tabel 13 di bawah ini.

Tabel Pemerintah desa adil dan bijak kepada semua masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
Tidak Setuju	12	5,4	5,4	10,1
Ragu-ragu	25	9,3	9,3	29,5
Setuju	69	19,4	19,4	82,9
Sangat Setuju	22	17,1	17,1	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel dapat diinterpretasikan bahwa dari lima pilihan jawaban dengan 129 responden yaitu, ada 1 orang (,8%) responden menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 12 orang (5,4%) responden menjawab tidak setuju, ada 25 orang (9,3%) responden menjawab ragu-ragu, sedangkan 69 orang (19,4%) responden menjawab setuju dan 22 orang (17,2%) responden menjawab

sangat setuju bahwa pemerintah desa adil dan bijak kepada semua masyarakat.

e. Tanggung jawab dalam jabatan

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator kemandirian, tanggung jawab dalam jabatan, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Pemerintah dan aparatur telah menyelesaikan tanggung jawab sesuai dengan jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
Tidak Setuju	7	5,4	5,4	6,2
Ragu-ragu	35	27,1	27,1	33,3
Setuju	61	47,3	47,3	80,6
Sangat Setuju	25	19,4	19,4	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel dapat diinterpretasikan bahwa dari lima pilihan jawaban dengan 129 responden yaitu, hanya 1 orang (,8%) responden menjawab sangat tidak setuju, ada 7 orang (5,4%) responden menjawab tidak setuju, 35 orang (27,1%) responden menjawab ragu-ragu, sedangkan 61 orang (47,3%) responden menjawab setuju dan 25 orang (19,4%) responden menjawab sangat setuju Pemerintah telah menyelesaikan

tanggung jawab sesuai dengan jabatan.

2. Pelayanan (Y)

a. Ketepatan waktu

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator ketepatan waktu, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Pegawai tidak pernah menunda pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
Ragu-ragu	23	17,8	17,8	18,6
Setuju	80	62,0	62,0	80,6
Sangat Setuju	25	19,4	19,4	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa dari lima pilihan jawaban dengan 129 responden yaitu, ada 1 orang (,8%) responden menjawab tidak setuju, ada 23 orang (17,8%) responden menjawab ragu-ragu, sedangkan 80 orang (62,0%) responden menjawab setuju dan 23 orang (19,4%) responden menjawab sangat setuju bahwa pegawai tidak pernah

menunda pekerjaan.

b. Rasa Aman

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator keamanan, yang dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Pegawai memberikan rasa aman ketika melakukan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju Ragu-ragu	2	1,6	1,6	1,6
Ragu-ragu	23	17,8	17,8	19,4
Setuju	81	62,8	62,8	82,2
Sangat Setuju	23	17,8	17,8	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa dari lima pilihan jawaban dengan 129 responden yaitu, ada 2 orang (1,6%)

responden menjawab tidak setuju, sebanyak 23 orang (17,8%) responden menjawab ragu-ragu, sedangkan 81 orang (62,8%) responden menjawab

setuju dan 23 orang (17,8%) responden menjawab sangat setuju bahwa pegawai memberikan rasa aman ketika melakukan pelayanan.

c. Memudahkan Masyarakat mendapatkan informasi

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator keterbukaan, pemerintah desa memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Pemerintah desa memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Ragu-ragu	23	17,8	17,8	18,6
	Setuju	80	62,0	62,0	80,6
	Sangat Setuju	25	19,4	19,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa dari lima pilihan jawaban dengan 129 responden yaitu, ada 1 orang (,8%) responden menjawab tidak setuju, ada 23 orang (17,8%) responden menjawab ragu-ragu, sedangkan 80 orang (62,0%) responden menjawab setuju dan 25 orang (19,4%) responden menjawab sangat setuju bahwa pemerintah desa memudahkan

masyarakat dalam memperoleh informasi.

d. Menyelesaikan semua tugas

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi jawaban kuisisioner untuk indikator kuantitas, menyelesaikan semua tugas yang diberikan, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Pelayanan dilakukan dengan tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1,6	1,6	1,6
	Tidak Setuju	4	3,1	3,1	4,7
	Ragu-ragu	41	31,8	31,8	36,4
	Setuju	70	54,3	54,3	90,7
	Sangat Setuju	12	9,3	9,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel dapat diinterpretasikan bahwa dari lima pilihan jawaban dengan 129 responden yaitu, sebanyak 2 orang (1,6%) responden menjawab sangat tidak setuju, sedangkan 4 orang (3,1%) responden menjawab tidak setuju, dan 41 orang (31,8%) responden menjawab ragu-ragu, 70 orang menjawab setuju (54,3%), dan 12 orang menjawab sangat setuju (9,3%) bahwa pelayanan dilakukan dengan tepat.

dengan nilai $\alpha = 0,05$. Jika nilai probabilitas korelasi sig.(2-tailed) > taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka indikator pertanyaan kuisisioner dikatakan tidak valid tetapi jika nilai probabilitas korelasi sig.(2-tailed) < taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka indikator pertanyaan kuisisioner dinyatakan valid.

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat ketetapan suatu alat ukur. Uji validitas instrumen digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS Versi 25.

Selain itu, dalam uji validitas ini setiap item pernyataan akan di uji validitasnya, untuk mengetahui validitas setiap pernyataan instrumen penelitian dapat dilihat melalui kolom *corrected item-total correlation*. Jika nilai *corrected item-correlation* lebih besar dari r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Untuk mencari nilai r tabel kita dapat menggunakan rumus ($df = n - 2$), persentase cara menggunakan rumus tersebut yaitu dengan menentukan dahulu taraf signifikan dengan nilai r yang dicari. Untuk mengetahui persentase signifikan kita dapat menggunakan tabel yang diambil dari bukunya yang disebut tabel Sugiyono. Berikut hasil dari uji instrumen validitas menggunakan program software SPSS Versi 25 dapat dilihat di bawah ini.

Uji Validitas dari hasil SPSS Versi 25 dapat dilihat pada probabilitas korelasi (sig-tailed) kemudian nilai sig.(2-tailed) dibandingkan

a. Variabel X (Motivasi Kerja)

kerja, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Adapun hasil dari uji validitas variabel motivasi

Tabel Uji Validitas Variabel X (Kinerja)

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja (X)	Pertanyaan 1	0,831	0,176	Valid
	Pertanyaan 2	0,848	0,176	Valid
	Pertanyaan 3	0,759	0,176	Valid
	Pertanyaan 4	0,825	0,176	Valid
	Pertanyaan 5	0,797	0,176	Valid

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Dari keterangan di atas hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap indikator yaitu indikator motivasi kerja memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Dengan demikian maka indikator atau kuisioner yang digunakan oleh variabel kinerja (X) dinyatakan

valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

b. Variabel Y (Pelayanan)

Adapun hasil dari uji validitas variabel kinerja pegawai, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Uji Validitas Variabel Y (Pelayanan)

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan (X)	Pertanyaan 1	0,772	0,176	Valid
	Pertanyaan 2	0,740	0,176	Valid
	Pertanyaan 3	0,756	0,176	Valid
	Pertanyaan 4	0,738	0,176	Valid

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas instrumen *Cronbach's Alpha* sebesar 0.734 lebih besar dari 0,60 dengan begitu nilai reliabilitas variabel (Y) Pelayanan ini dinyatakan sangat reliabel sehingga dapat dilanjutkan ke tahap uji yang selanjutnya.

Selanjutnya adalah teknik analisis data yang terdiri dari uji normalitas, uji hipotesis, uji regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi menggunakan program SPSS Versi 25, sebagai berikut.

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk menentukan normal atau tidaknya suatu variabel dapat ditentukan melalui Signifikan > 0.0,5 dan Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan One Sampel *Kolmogorov Smirnov* SPSS Versi 25, dapat dilihat pada tabel.

Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N	Unstandardized Residual	129
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,36026031
Most Extreme Differences	Absolute	,141
	Positive	,055
	Negative	-,141
Test Statistic		,141
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200c,d

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Dari keterangan di atas hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap indikator yaitu kinerja

pegawai memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Dengan demikian

maka indikator atau kuisioner yang digunakan oleh variabel pelayanan (Y) dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

3. Uji Reliabilitas

Untuk menggunakan reliabilitas instrumen digunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* yang perhitungannya menggunakan SPSS (*Statistical package for the sosial sciences*). Jika nilai *Alpha cronbach* 0,00-0,2 berarti kurang reliabel, jika nilai *Alpha cronbach* 0,21-0,40 berarti agak reliabel, jika nilai *Alpha cronbach* 0,40-0,60 berarti cukup reliabel, jika nilai *Alpha cronbach* 0,61-0,80 berarti reliabel dan jika nilai *Alpha cronbach* 0,80-1.00 berarti sangat reliabel. Jika nilai *Alpha cronbach* lebih besar dari 0.60 maka kuisioner dapat dikatakan dapat memenuhi konsep reliabilitas, sedangkan jika nilai *Alpha cronbach* lebih kecil dari 0.60 maka kuisioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

a. Variabel (X) Kinerja

Adapun hasil dari uji reliabilitas variabel (X) kinerja yang diolah datanya dengan menggunakan program SPSS Versi 20, yang dapat dilihat pada tabel 21 di bawah ini

Tabel Reliability Statistics Variabel (X) Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	5

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas instrumen *Cronbach's Alpha*

Tabel Uji Hipotesis / Uji-t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant) Kinerja	5,196	,718		7,235	,000
	,526	,037	,787	4,374	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil uji t di atas dapat diperoleh nilai t sebesar 3.928 dengan demikian t hitung > t tabel (4,374 > 1.690) dan Signifikan 0.000 atau di bawah 0,05 atau 5% menunjukkan Ho ditolak dan Ha diterima. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel kinerja terhadap variabel pelayanan.

5. Uji Regresi Linear Sederhana

sebesar 0.870 lebih besar dari 0,60 dengan begitu nilai reliabilitas variabel (X) kinerja ini dinyatakan sangat reliabel sehingga dapat dilanjutkan ke tahap uji yang selanjutnya.

b. Variabel (Y) Kinerja Pegawai

Adapun hasil dari uji reliabilitas variabel (Y) Pelayanan yang diolah datanya dengan menggunakan program SPSS Versi 25, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Reliability Statistics Variabel (Y) Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,734	4

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hasil nilai Signifikan uji Normalitas adalah 0.200 sedangkan untuk menentukan normal atau tidaknya suatu data Signifikan harus di atas 0,05. Jadi berdasarkan hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa uji normalitas ini dinyatakan terdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis / Uji t

Jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya ada pengaruh antara motivasi kerja dengan kinerja pegawai. Jika t hitung < t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak ada pengaruh antara pemimpin dengan kinerja pegawai. Sedangkan untuk menentukan nilai t tabel digunakan kriteria Tarif signifikan < 0,5 atau 5%. Berikut hasil dari uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 24 di bawah ini.

Uji regresi linear sederhana bertujuan untuk menjelaskan pola pengaruh variabel bebas dan variabel terikat, untuk menganalisis pengaruh tersebut digunakan program SPSS (*stastistical package for the sosial sciences*) Versi 25 dan didapatkan hasil atau output yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,196	,718		7,235	,000
Kinerja	,526	,037	,787	4,374	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas yaitu Coefficients^a maka dapat dimasukkan pada persamaan

$$Y = a + bX$$

Persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel di atas yaitu $Y = 5,351 + 0,526X$

X = Kinerja Y = Pelayanan

a = konstanta (5.196) artinya mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kinerja adalah sebesar 5.196

b = koefisien regresi (.526) artinya setiap peningkatan variabel kinerja maka akan meningkatkan variabel pelayanan sebesar 0.526 dan sebaliknya jika variabel kinerja mengalami penurunan maka variabel pelayanan juga akan menurun.

6. Uji Koefisien Determinasi

Tabel Uji Koefisien Determinasi

Model	R	Model Summary ^b			Std. Error of the Estimate
		R Square	Adjusted R Square		
1	,787 ^a	,619		,6161,366	

a. Predictors: (Constant), Kinerja

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai Koefisien Korelasi (R) diperoleh sebesar 0.787 yang berarti bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah 78,7%. Sedangkan Nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0.619 yang menunjukkan bahwa variabel kinerja mempunyai pengaruh terhadap variabel pelayanan sebesar 0.619 atau 61,9% sedangkan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat Desa di Desa Tanjung Menang Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin

Berdasarkan analisis data pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan. Semakin baiknya kinerja pemerintah desa yang

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan. Koefisien determinasi ini digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai secara parsial. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hal ini berarti bila $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bila R-Square semakin besar mendekati angka 1, itu menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap dependen. Berikut hasil dari uji koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

diberikan kepada masyarakat semakin baik pula pelayanan yang diterima oleh masyarakat Desa Tanjung Menang.

Dalam penelitian ini, kinerja yang dimaksud adalah kinerja yang berasal dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian sesuai dengan teori teori yang dijabarkan oleh Robbins (2006:260). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pemerintah terhadap pelayanan kepada masyarakat desa di Desa Tanjung Menang Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin.

Berdasarkan analisa data yang telah di uji dalam penelitian ini menggunakan rumus-rumus yang diolah dengan SPSS Versi 25.0, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat desa. Jika kinerja semakin meningkat maka pelayanan juga akan semakin baik atau tinggi. Hal ini terbukti dari hasil analisa uji t

yang menunjukkan nilai t_{hitung} untuk variabel X sebesar 4,374 t_{table} 1,690 maka masyarakat t_{hitung} lebih besar dari t_{table} hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,000 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan kinerja berpengaruh terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa unsur penilaian kinerja tertinggi adalah terhadap unsur masyarakat yang setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa melakukan pekerjaan sesuai dengan kualitas dan standar kerja yang ditentukan sebesar 74,4% sedangkan yang terendah terdapat pada unsur kinerja indikator ketepatan waktu yaitu disiplin bahwa pemerintah dan aparatur desa telah menyelesaikan tanggung jawab sebesar 65,9 % dari yang diharapkan. Maka dari hasil nilai tersebut peneliti menganalisa

Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 74,4% masyarakat setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa telah melakukan pekerjaan sesuai dengan kualitas dan standar kerja yang ditentukan. Sesuai dengan teori Robbins (2006), yang menyatakan bahwa kualitas adalah pekerjaan yang dihasilkan dengan kesempurnaan tugas dengan keterampilan dan kemampuan pekerja.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 72,9% masyarakat setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa telah melakukan pelayanan dengan cepat. Sesuai dengan teori Robbins (2006), yang menyatakan bahwa kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam kecepatan melakukan pelayanan jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 65,9% masyarakat yang setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa disiplin dalam melakukan pelayanan. Sesuai dengan teori Robbins (2006), yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

1. Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 70,6% masyarakat yang setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa adil dan bijak kepada semua masyarakat. Sesuai dengan teori Robbins (2006), yang menyatakan bahwa efektivitas tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksudkan untuk menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya sehingga keadilan dan kebijakan merata dirasakan oleh semua kalangan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 66,7% masyarakat yang setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa telah

menyelesaikan tanggung jawab sesuai dengan jabatan. Sesuai dengan teori Robbins (2006), yang menyatakan bahwa kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai yang dapat menjalankan fungsi kerja dan komitmen kerja serta bertanggung jawab dengan kemandirian terhadap pekerjaan.

Selanjutnya adalah pelayanan, dalam penelitian ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang berdasarkan Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan No.81 tahun 1995 dalam Hardiansyah pelayanan publik yang baik dapat dilihat dalam indikator-indikator pengukurannya yaitu aspek ketepatan waktu, keamanan, keterbukaan dan efisien. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pemerintah desa terhadap pelayanan kepada masyarakat desa di Desa Tanjung Menang Kecamatan Banyuasin III Kabupaten

Berdasarkan analisa data yang telah di uji dalam penelitian ini menggunakan rumus-rumus yang diolah dengan SPSS Versi 25.0, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat desa. Jika kinerja semakin meningkat maka pelayanan juga akan semakin baik atau tinggi. Hal ini terbukti dari hasil analisa uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} untuk variabel Y sebesar 4,374 t_{table} 1,690 maka masyarakat t_{hitung} lebih besar dari t_{table} hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,000 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan kinerja berpengaruh terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa penilaian tertinggi unsur pelayanan indikator keterbukaan adalah terhadap masyarakat setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi sebesar 81,4% sedangkan yang terendah terdapat pada unsur pelayanan indikator efisien yaitu pemerintah dan aparatur desa telah melakukan pelayanan dengan tepat sebesar 63,6 % dari yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 65,9% masyarakat yang setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa tidak pernah menunda pekerjaan. Hal ini berarti pemerintah dan aparatur desa dapat menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan ketepatan waktu yang diharapkan, karena dengan pekerjaan yang dapat di selesaikan dengan tepat waktu akan membuat kinerja semakin baik dan akan berdampak baik terhadap pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 80,6% masyarakat yang setuju bahwa pemerintah

dan aparatur desa dapat memberikan rasa aman ketika melakukan pelayanan. Hal ini berarti bahwa pemerintah dan aparatur desa telah memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum kepada masyarakat desa.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 81,4% masyarakat setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi. Hal ini berarti pemerintah dan aparatur desa telah memberikan akses untuk masyarakat mendapatkan informasi karena pemerintah dan aparatur desa terbuka kepada seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat sebesar 63,6% masyarakat setuju bahwa pemerintah dan aparatur desa telah melakukan pelayanan dengan tepat. Hal ini berarti pemerintah dan aparatur desa dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan peraturan yang ada, memberikan pelayanan yang terpadu dan berkaitan langsung antara persyaratan dengan produk pelayanan

Berdasarkan pembahasan di atas, menunjukkan bahwa kinerja mampu untuk mempengaruhi pelayanan para pegawai pemerintah dan aparatur desa dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian, baik individual maupun kelompok, ke arah pencapaian tujuan organisasi. Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ketepatan waktu, keamanan, keterbukaan dan efisien. Sehingga dengan sendirinya masyarakat menaruh rasa kepercayaan kepada pemerintah dan aparatur desa. Semakin tingginya kinerja yang dimiliki oleh pegawai atau pemerintah dan aparatur desa maka akan semakin tinggi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dan begitu pun sebaliknya, jika kinerja menurun maka pelayanan pun akan ikut menurun. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Sutrisno (2016) yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja karyawan yang dilihat dari aspek kualitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh simpulan bahwa kinerja berpengaruh terhadap pelayanan pemerintah dan aparatur desa terhadap masyarakat desa di Desa Tanjung Menang Kecamatan Bnayuasin III Kabupaten Banyuasin. Kinerja dan pelayanan memiliki hubungan searah, jika pengaruh kinerja meningkat maka pelayanan akan ikut meningkat, dan sebaliknya jika pengaruh kinerja menurun maka

pelayanan juga menurun. Variabel kinerja mampu menjelaskan pengaruh terhadap pelayanan sebesar 61,9% sedangkan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Saran

Melihat hasil penelitian yang diperoleh dan berdasarkan simpulan yang ada, maka saran yang diberikan penulis adalah agar kinerja pemerintah dan aparatur desa ditingkatkan dengan diberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi dalam melakukan pelayanan dengan mengikut sertakan dalam pelatihan, Bimtek atau diklat.

Undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa menjadi langka utama untuk mewujudkan kebijakan pemerintah sebagai sebuah daerah otonom menjadikan desa memiliki peran utama dalam mengelola, memberdayakan dan memajukan sumber daya yang tersedia, baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia meningkatkan kesejahteraan maupun layanan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf. 2012 *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan"*. Jakarta : Prenadamedia group
- Arikunto. Suharsimi.2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Asnawi. Melan. 2019. *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas*. Gorontalo : CV Athara Samudra
- Bastian, Indra. 2016. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE UGM
- Bintaro.2017.*Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Gava Media
- Flippo, Edwin B.2012. *Manajemen Personalia. Edisi Keenam*. Jakarta : Erlangga
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Nitisemito, Alex S. 2011. *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*. Jakarta : Arena Ilmu
- Notoatmojo, Soekidjo. 2011. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Priansa Donni Juni. 2018. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung : Pustaka Setia

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta

Supardi, dkk.2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Palembang : STIA Satya Negara

Swastha, Basu. 2012. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta : Liberty

Tjipto, Atmoko. 2012. *Standar Operasional*

Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta

Wursanto, I.G. 2012. *Manajemen Kepegawaian 2*. Jakarta : Kanisius

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

