PENGARUH KINERJA PEMERINTAH TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA AYULA UTARA KECAMATAN BULAGO SELATAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh

SOFYAN ADIPU

S2117067

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo

PROGRAM STRATA SATU (S1)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KINERJA PEMERINTAH TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA AYULA UTARA KECAMATAN BULANGO SELATAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh :
SOFYAN ADIPU
NIM : S2117067

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan dan telah disetujui oleh tim pembimbing pada tanggal

.....

Gorontalo,.....

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Dr. Arman S.Sos., M.Si	Swastiani Dunggio, S.Ip., M.Si
NIDN : 0913078602	NIDN : 0930048307

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN : 0926096601

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KINERJA PEMERINTAH TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA AYULA UTARA KECAMATAN BULANGO SELATAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh

Sofyan Adipu
NIM :S2117067

Diperiksa Oleh PanitiaUjian Strata Satu (S1)

Universitas Ichsan Gorontalo

1. **Dr. Arman S.Sos., M.Si** .....
2. **Swastiani Dunggio, S.Ip., M.Si** .....
3. **Dr.Moch. Sakir, S.Sos. S.I.Pem, M.Si** .....
4. **Purwanto, S.IP.,M.Si** .....
5. **Dwi RatnaSari, S.Sos., M.I.kom** .....

Mengetahui :

DekanFakultas
IlmuSosialdanIlmuPolitik

Dr.Moch. Sakir, S.Sos. S.I.Pem, M.Si
NIDN: 0913027101

Ketua Program Studi
IlmuPemerintahan

Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN:0926096601

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana)
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernayataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran perrnyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini.

Gorontalo, Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan

Sofyan Adipu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Dan sesungguhnya Kami benar-benar akan menguji kamu agar kami mengetahui oarng-orang yang berjihad dan bersabar di antara kamu, dan agar kami menyatakan (baik buruknya) hal ihwalmu'."
(QS. Muhammad : 31)"

"Ya Allah Saat aku kehilangan harapan dan rencana, tolong ingatkan aku bahwa cinta-Mu jauh lebih besar daripda kekecewaankui, dan rencana yang engkau siapkan untuk hidupku jauh lebih baik daripada impianku".

- Ali Bin Abi Thalib -

Alhamdulillahirabbi'lalamin

Tak henti-hentinya saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan limpahan karunia-Nya, serta kemudahan yang telah diberikan sehingga saya bisa berada pada tahap ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada sumber kekuatan, sumber penyemangat dan motivasi saya yaitu kedua orang tua Nirma Kamaru (mama), Syahrun Adipu (papa) yang telah mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang tak mengenal lelah merawat saya sejak kecil hingga sekarang, yang selalu mendoakan saya dimanapun dan kapanpun, dan yang tak pernah bosan menasehati serta memberikan semangat kepada saya.

Terima Kasih, mama

Terima Kasih, papa

ALMAMATER TERCINTA

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

2023

ABSTRAK

SOFYAN ADIPU. NIM. S2117067. Pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulago Selatan Kabupaten Bone Bolango. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, Tahun 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulago Selatan Kabupaten Bone Bolango. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 36 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, sebesar 0,637 (63,7%). Hal ini berarti bahwa variabel kebijakan pemerintah memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelayanan publik yang diterima masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur Desa Ayula Utara merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Kata kunci : kinerja pemerintah, kepuasan pelayanan, pelayanan publik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T, karena hanya dengan izin dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **"Pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango"**. Skripsi ini merupakan syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis menyadari penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis memohon masukan untuk perbaikan Skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu terselesainya Skripsi ini:

Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abd Gaffar Latjokke, .M.Si selaku rektor universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Purwanto, S.I.P., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. Arman. S.Sos., M.Si selaku pembimbing I yang banyak memberikan koreksi perbaikan, Ibu Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si selaku pembimbing dua yang banyak memberikan koreksi berupa masukan perbaikan; kepada seluruh Bapak/ibu Dosen yang telah mengajarkan dan membimbing peneliti, dan kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat hingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga segala amal dan perbuatan yang telah diberikan mendapatkan rahmat dan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua.

Gorontalo, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI..... iii
METODE DAN PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK..... v
KATA PENGANTAR……. vii
DAFTAR ISI..... viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang..... 1
1.2 Rumusan masalah 3
1.3 Tujuan penelitian 3
1.4 Manfaat penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kineja 5
2.2 Pemerintahan desa……..... 13
2.3 Desa……..... 14
2.4 Pelayanan …… 16
2.5 Kerangka pikir……..... 20
2.6 Hipotesis……..... 21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu penelitian……... 22
3.2 Metode penelitian……... 22

3.3 Variabel penelitian 23
3.4 Populasi dan sampel..... 25
3.5 Sumber data..... 26
3.6 Teknik pengumpulan data…… 26
3.7 Pengujian instrumen penelitian…….. 27
3.8 Teknik analisis data ……..... 30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 32
4.1.1 Tugas dan fungsi 32
4.2 Hasil Penelitian…… . 36
4.3 Deskripsi variabel penelitian ……..... 39
4.3.1 Deksripsi (gambaran) mengenai kinerja pemerintah (variabel X) 49
4.3.2 Deksripsi (gambaran) mengenai kepuasan pelayanan publik (variabel Y)..... 43
4.4 Analisis korelasi dan uji hipotesis ……..... 50
4.5 Pembahasan…….. 55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpunan..... 59
5.2.Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Suwarno, 2012).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa Desa adalah Kesatuan Masyarakat Hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus Masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Manusia tidak lagi dianggap sebagai faktor produksi tetapi lebih dianggap sebagai aset organisasi yang penting.

Menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014, Pasal 1 : Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memilikin batas wilayah yang berwewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat hak asal-usul, dana tau hak tradisional

yang diakui dan di hormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan. (Aprilia, 2008)

Kualitas dan kuantitas kerja dari pemerintah desa yang berkaitan dengan tingkat akurasi, tingkat ketelitian dalam bekerja, jumlah sumbangan pemikiran, jumlah tenaga yang disumbangkan, dan respon yang baik terhadap hasil kerja pegawai. Ketaatan yakni tingkat kemampuan pegawai dalam mematuhi seluruh aturan yang berlaku di kantor baik jam kerja, pakaian kerja dan aturan-aturan lainnya. Inisiatif yakni kemampuan pegawai berkreasi dan berinovasi, diukur dari kreativitas dan inovasi pegawai dalam mengembangkan prosedur kerja. (Abdussamad, 2016)

Hasil observasi dan survey awal pada lokasi penelitian menemukan kenyataan dilapangan ternyata masih ada aparat yang kinerjanya belum memenuhi indikator baik, Pemerintah Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, yang bekerja dalam Pelayanan Masyarakat sudah seharusnya memberikan Pelayanan yang baik kepada Masyarakat. Untuk

mendapatkan pelayanan yang demikian, Pemerintah Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango harus efektif dalam menjalankan pekerjaannya. Namun prakteknya, sering kali ditemukan pegawai yang kurang bekerja efektif sebagaimana mestinya. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya oknum aparatur desa yang tidak mengguakan waktu kerja seefektif mungkin, seperti tidak berada di kantor desa pada jam kerja. Ada juga aparatur yang sedang bertugas tidak berada di tempat, padahal ada warga yang memutuhkan pelayanan mereka.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai hal tersebut dengan judul: "**Pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang diatas, maka peneliti hendak mengemukakan rumusan masalah yakni.

Seberapa besar Pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan solusi dan mempunyai kegunaan bagi para praktisi, akademisi dan lebih khususnya bagi peneliti seperti dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis ; Sebagai bahan perbandingan antara teori- teori dengan kenyataan yang ada dilapangan serta dapat menambah pengetahuan tentang Kepemimpinan dan kinerja apparat.
2. Manfaat Praktis ; Sebagai bahan masukan bagi atasan untuk dapat menentukan kebijakan serta langkah - langkah yang perlu diambil dan di putuskan di masa mendatang. Untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh lembaga Pemerintahan (Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango) dalam usaha meningkatkan Efektifitas Pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kata kinerja seringkali disamakan menggunakan kata yang lain yaitu *job performance*. Teori perihal *job performance* ialah teori psikologi perihal proses tingkah laku kerja sesorang camat sehingga membentuk sesuatu menjadi tujuan dari pekerjaannya. menurut Maier, perbedaan *performance* kerja antara orang yang satu menggunakan lainnya pada pada suatu situasi kerja ialah sebab disparitas ciri berasal individu. Disamping itu, orang yang sama bisa menghasilkan performan kerja yang tidak selaras pada pada situasi yang tidak selaras juga (As'ad, 1999).

Withmore mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorag dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Kinerja (*performance)* pada dasarnya berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau penampilan kerja (Yulianto, 2015).

Kinerja merupakan istilah yang dipakai dalam mendefinisikan kemampuan dalam bekerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Suatu individu atau suatu organisasi dikatakan baik apabila kinerjanya baik. Karena dengan

melihat kinerja kita bisa menilai sejauhmana kualiatas dari individu atau suatu organisasi. Menurut Stolovitch dan Keeps dalam kinerja merupakan seperangakat hasil yang dicapai dan merujuk pada tinngaktan pencapaian serta 18 pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Sedangkan menurut Rivai didalam mengemukakan bahwa : "kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkian, seperti standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama." Adapaun pendapan lain mengenai kinerja, yakni menurut Indra Bastian dalam (Fahmi, 2012:226) mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudakan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema srategis suatu organisasi. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tentang kinerja diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian hasil dari seseorang atau suatu organisasi yang hasilnya berdasarkan tujuan atau sasaran yang telah dirumuskan terlebih dahulu. (Riyanto., 2010)

2.1.2 Konsep Kinerja

Kinerja merupakan tingkat pencapaian atau prestasi yang bisa diraih oleh pegawai atau suatu organisasi berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditentukan. Mengukur keberhasilan kinerja, baik kinerja pegawai atau kinerja sebuah organisasi sangatlah diperlukan hal ini bertujuan untuk

mengetahui tingkat keberhasilan yang telah diraih. Sehingga setelah diketahui bagaimana tingkat kinerja yang telah dicapai bisa dilakukan evaluasi.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa terlepas dari sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut, dalam penelitian ini yang akan dilihat adalah kinerja pegawai. (Juru, 2020)

Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kuantitas yang diberikan padanya. (Utomo, 2013)

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi kinerja

Agus Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

1. Produktivitas Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian

General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan

organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat public yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau

> kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha, 2013)

Alasan atau dorong itu bisa datang dari luar maupun dari dalam diri sendiri. Sebenarnya pada dasarnya semua motivasi itu datangnya dari dalam diri sendiri, faktor luar hanyala pemicu munculnya motivasi tersebut. Motivasi dari luar adalah motivasi yang pemicunya datang dari luar diri kita. Semantara memotivasi dari dalam ialah motivasinya muncul karena inisiatif dari kita.(Soekidjo 2009)

Menurut Sedarmayanti instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi, yaitu :

1. Prestasi Kerja, hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
2. Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, insentif, dan lain-lain.
3. Perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.
4. Kepemimpinan, merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan

pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan, dan penentuan prioritas. (Sedarmayanti 2007)

2.1.4 Penilaian Kinerja dan Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya like dan dislike, dari penilai, agar objektifitas penilai dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini adalah penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan uman balik kepada pegawai tentang kinerja pegawai tersebut. Menurut Mathis dan Jackson, menyatakan pendapatnya bahwa, Penilaian kinerja dapat dilaksanakan oleh siapa saja yang mengerti benar tentang penilaian kinerja pegawai secara individual. Kemungkinannya antara lain adalah :

1) Para atasan yang menilai bawahannya.
2) Bawahan yang menilai atasannya.
3) Anggota kelompok menilai satu sama sama lain.
4) Penilaian pegawai sendiri.
5) Penilaian dengan multisumber,
6) Sumber-sumber dari luar.

Penilaian kinerja dapat menjadi sumber informasi utama dan umpan balik untuk pegawai, yang merupakan kunci pengembangan bagi pegawai di masa mendatang. Di saat atasan mengidentifikasi kelemahan, potensi dan kebutuhan pelatihan melalui umpan balik penilaian kinerja, mereka

dapat memberitahukan pegawai mengenai kemajuan pegawai tersebut, mendiskusikan keterampilan apa yang perlu mereka kembangkan dan melaksanakan perencanaan pengembangan (Mathis dan Jackson, 2002)

Menurut Siagian dalam kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh sifat yang agresif, kreativitas yang tinggi, kepercayaan kepada diri sendiri, kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri serta kualitas pekerjaaan dan masalah inovasi dan prakarsa. Menurut Jones dalam (Rianto, 2010:5) mengatakan bahwa Banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk, antara lain:

1) Kemampuan pribadi.
2) Kemampuan manajer.
3) Kesen jangan proses.
4) Masalah lingkungan.
5) Situasi pribadi.
6) Motivasi.

Menurut Mangkunegara mengemukakan bahwa indikator kinerja yaitu :

1) Kualitas

   Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2) Kuantitas

   Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu hari. Kuantitas kerja ini dapat dilihat kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

3) Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4) Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Selanjutnya Umar menyebutkan ada 10 komponen data untuk mengukur kinerja, yaitu: (Dr. Meithiana Indrasari, 2017)

1). Kualitas pekerjaan.
2). Kejujuran karyawan.
3). Inisiatif.
4). Kehadiran.
5). Sikap.
6). Kerja sama.
7). Keandalan.
8). Pengetahuan tentang pekerjaan.
9). Tanggung jawab.
10). Pemanfaatan waktu.

2.2 Pemerintahan Desa

Pemerintahan desa ialah merupakan simbol formil kesatuan masyarakat Desa sebagai badan kesatuan terendah pemerintahan desa memiliki wewenang asli untuk mengatur rumah tangga sendiri (wewenang ekonomi/pemerintahan sendri) secara wewenang dan kekuasaan sebagai pelimpahan secara bertahap

dari pemerintahan diatas. Yang dimaksud pemerintahan desa menurut pasal 11 Undang-undang No. 64 tahun 2004 adalah Kepala Desa dan perangkat Desa. Kepmendagri No. 64 Tahun 1999 menyatakan secara tegas bahwa pemerintahan desa adalah kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerinah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BsPD).

2.3 Desa

Desa menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul "Otonomi Desa" menyatakan bahwa "Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat" (Irawati, 2021)

Desa menurut UU nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengartikan 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 Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 12).

Kata "Desa" di Indonesia pertama kali ditemukan oleh Mr. Herman Warner Muntinghe seorang Belanda yang merupakan pembantu gubernur Inggris yang menyebut tentang adanya desa-desa didaerah-daerah pesisir utara

Pulau Jawa. Dan di kemudian hari ditemukan juga desa-desa dikepulauan luar Jawa yang kurang lebih sama dengan desa yang ada di Jawa.

Menurut (Yulianti,2003) mengatakan bahwa desa sendiri berasal dari bahasa India yakni Swadesi yang berarti tempat asal, tempat tinggal, negeri asal, atau tanah leluhur yang berujuk pada satu kesatuan hidup, dengan satu kesatuan norma, serta memiliki batas yang jelas. Sesuai dengan penjelasan diatas jelaslah bahwa desa merupakan sebuah kesatuan masyarakat hukum yang masih asli adat tradisinya, sosial kemasyarakatannya masih murni, dan rasa semangat kegotongroyongannya sangat kuat yang dipimpin seorang kepala desa sebagai satu kesatuan hidup dan dengan kesatuan norma, serta memiliki wilayah hukum yang jelas dengan memiliki batasbatas yang sah. Indonesia yang terdiri dari beberapa pulau dan suku bangsa banyak kita jumpai istilah-istilah desa, diantaranya seperti Dusun bagi mayarakat Sumatera Tengah dan Selatan, Dati bagi masyarakat Maluku, Nagari bagi masyarakat Minanang Kabau, dan Wanua bagi masyarakat Minahasa.

Menurut (Suhartono,2000) ditinjau dari segi ekonomi desa merupakan sebagai tempat orang hidup dalam ikatan keluarga dalam suatu kelompok perumahan dengan saling ketergantungan yang besar dibidang sosial ekonomi. Pendapat diatas menjelaskan bahwa desa merupakan kelompok sosial ekonomi kecil yang berasaskan ikatan kekeluargaan dimana rasa saling tolong-menolong dan rasa setia kawanan sosial lebih diutamakan. Desa adalah suatu wilayah yang ditempati sejumlah penduduk sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung dibawah camat dan berhak

menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintah terendah yang berhak menyelenggarakan pemerintahan atau rumah tangganya sendiri. (Arlis[1], 2020)

2.4 Pelayanan

Menurut KBBI pelayanan atau *service* memiliki makna perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan menyiapkan, mengurus dan memfasilitasi yang produknya berupa barang dan jasa yang diberikan kepada pihak lain agar mereka merasa puas (Maria Fasak1, 2021).

Sedangkan menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, 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. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan (Ivan Fauzani Raharja, 2014).

2.4.1 Indeks Kepuasan Masyrakat

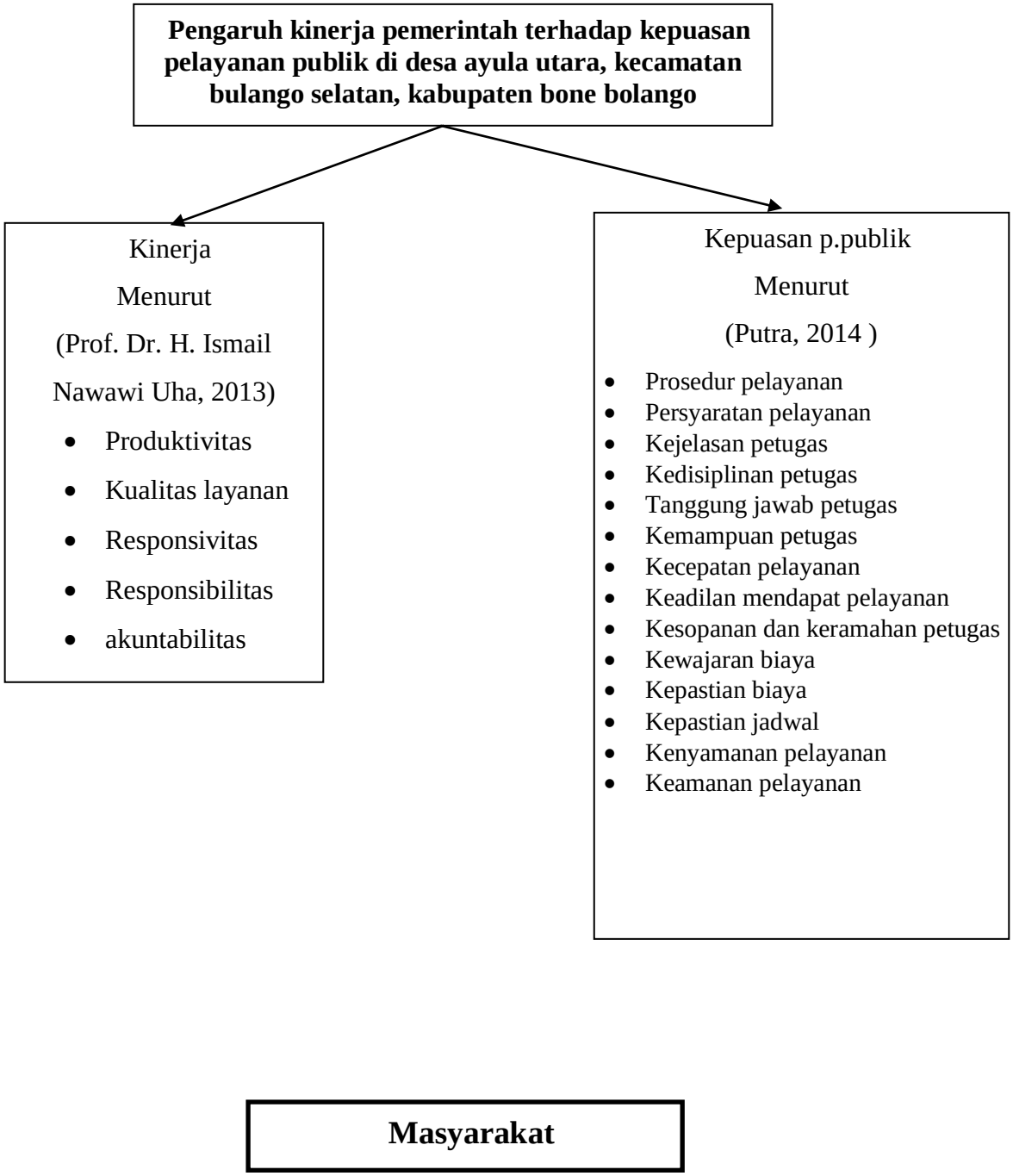
Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 menyusun pedoman umum mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan tersebut merupakan perkembangan dari keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi mengenai prinsip pelayanan. Yang kemudia dikembangkan menjadi 14 unsur "relevan, valid, reliabel. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Ke 14 unsur tersebut terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta salin menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. (Putra, 2014)

2.5 Kerangka Pikir



Gambar 21. Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

Sugiyono (2013 : 17) mengatakan bahwa jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan di dukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian yang empiris maka jawaban itu di sebut sebagai hipotesis. Jadi hipotesis adalah jawaban sementara yang di landaskan pada teori yang relevan. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu

Ha: Terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Ho: Tidak terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Gorontalo dimulai pada bulan Juni 2022 sampai dengan Juni 2022. Peneliti memilih Desa Ayula Utara sebagai tempat penelitian karena menurut sundut pandang peneliti Desa Utara memiliki semua aspek pendukung agar penelitian berjalan dengan baik.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini memakai metode kuantitatif, metode ini memakai filsafat positivisme menjadi landasan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini secara random mengambil sampel pada biasanya, data dikumpul menggunakan instrument penelitian, analisis data untuk menguji hipotesis. berdasarkan Creswell (2010) pada pendekatan kuantitaf penelitian akan bersifat Pre-Determinded, analisis data statistik dan interpretasi data statistik. pada penelitian ini akan menguji suatu teori dengan cara mebuat hipotesis secara lebih jelasnya kemudian melakukan pengumpulan data pendukung penelitian yang gunanya buat menemukan informasi pendukung atau membantah hipotesis. (Sugiyono 2014)

3.3 Variabel penelitian

Seperti yang tertera dalam kerangka pemikiran dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

1. Variabel Bebas (independen) yaitu Kinerja yang menggunakan Simbol X. Dimensi Kinerja terdiri dari produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas
2. Variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pelayanan public yang menggunakan symbol Y. Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas, Kedisiplinan petugas, Tanggung jawab petugas, Kemampuan petugas, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapat pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya, Kepastian biaya, Kepastian jadwal, Kenyamanan pelayanan, dan Keamanan pelayanan. Untuk lebih jelasnya mengenai variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

tabel 3.1 Oprasinal variable x dan y

Variabel	Dimensi	Indikator
Kinerja (X)	Produktivitas	melihat seberapa produktiv p \elayanan si pegawai desa kepada masyarakat
	Kualitas layanan	mengukur kualitas pelayanan pegawai desa
	Responsivitas	melihat responsivitas pegawai dalam menanggapi aspirasi rakyat

(Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha, 2013)	Responsibilitas	melihat kegiatan birokrasi public sesai prinsip administrasi yang benar
	Akuntabilitas	seberapa penting pegawai memprioritaskan kepentingan public
Kepuasan pelayanan publik (Y) (Putra, 2014)	Prosedur pelayanan	Tata cara pelayanan
	Persyaratan pelayanan	Teknis dan administratif yang di perlukan sesuai dengan pelayanan
	Kejelasan petugas pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas pelayanan
	Kedisiplinan petugas pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
	Tanggung jawab petugas pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanngung jawab petugas
	Kemampuan petugas pelayanan	Tinggkat keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan
	Kecepatan pelayanan	Target dan waktu pelayanan
	Keadilan mendapat pelayanan	Tidak membedakan golongan atau status masyarakat
	Kesopanan dan keramahan petugas	Sikap dan perilaku dalam emberikan pelayanan
	Kewajaran biaya pelayanan	Keterjangkauan besarnya biayaya yg di tetapkan oleh unit pelayanan
	Kepastian biaya pelayanan	Kesesuaiyan antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah di tetapkan
	Kepastian jadwal pelayanan	Waktu pelayanan sesuai denan ketentuan yang telah di tetapkan
	Kenyamanan lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan

		teratur
	Keamanan pelayanan	Tingkat keamanan lingkungan

Tabel 3.2 Bobot nilai Variabel

Pilihan	Bobot
Selalu / Sangat Setuju	5
Sering/ Setuju	4
Kurang/ Ragu/ Netral	3
Jarang/ Tidak setuju	2
Tidak pernah / Sangat Tidak setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2012)

3.4 Populasi dan sampel

Populasi target adalah sekumpulan elemen-elemen atau obyek yang memiliki informasi yang dicari oleh peneliti dan akan digunakan dalam membuat kesimpulan. Populasi target harus didefinisikan secara tepat. Dalam mendefinisikan populasi target mencakup terjemahan dari definisi problem ke dalam pernyataan yang tepat yang akan dan tidak akan dimasukan dalam sampele (Amirullah, 2015).

Sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian. (Amirullah, 2015). Berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil masyarakat menjadi sampel, dengan menggunakan teknik aksidental, yaitu siapa saja warga masyarakat yang kebetulan ditemui peneliti yang sedang mengurus pelayanan di Desa Ayula Utara, yaitu sebanyak 36 orang.

3.5 Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi dari informan di lapangan.
2. Data sekunder adalah data yang sudah ada dan diperoleh di lokasi penelitian, yang dapat berupa dokumen, literatur – literatur, dan lain-lain yang berkaitan dengan pertanyaan yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Prosedur Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode pengumpulan data menggunakan Angket (kuesioner) dengan memberikan daftar pertanyaan kepada setiap responden yang kemudian dijawab. Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Riduwan 2008)
3. Observasi, yaitu melihat secara langsung dan mencari informasi yang ada kaitannya dengan penelitian. observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan 2008)

3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Metode analisis data yang diperlukan ialah metode kuantitatif yang dilakukan dengan menganalisis dan menghasilkan presentase dari hasil jawaban responden. Buat menerima data yang baik pada arti mendekati kenyataan (objektif) telah tentu diharapkan suatu instrument atau indera ukur yang valid dan

tangguh (reliable) dan buat dapat memercayai bahwa instrumen atau alat ukur yang valid atau andal, maka instrument tersebut mula-mula dipergunakan wajib diuji validitas dan reliabilitasnya sebagai akibatnya jika digunakan akan membuat yang akan terjadi yang objektif.

1. Uji Validitas

Percobaan validitas instrumen dengan menguji validitas konstruksi (construct validity), maka bisa dipergunakan pandangan dari pakar (judgment experts), sesudah instrumen dikonstruksi menggunakan para pakar dengan cara di minta pandangan perihal instrumen yang telah disusun itu. Hal ini sependapat dengan Sugiyono (2017) mengatakan bahwa.

"Setelah pengujian konstruksi selesai dari para ahli, maka diteruskan uji coba instrument. Instrument yang telah disetujui para ahli tersebut di cobakan pada sampel dimana populasi di ambil. Setelah data di dapat dan di tabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor instrument".

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk tiap-tiap variabel. Selanjutnya dengan memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Untuk pengujian validitas penelitian dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh *Pearson* yang dikenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut :

$$rXY = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \,.\, (\sum Y)}{}$$

$$\sqrt{\{n.\sum X^2\} \; . \; \{n. .\sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

Dimana:

r	=	Angka korelasi
X	=	Skor pertanyaan (ke-n) variabel X
Y	=	Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y
n	=	Jumlah responden
XY	=	Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Kriteria pengujian untuk taraf nyata α = 0,05, Jika t hitung > t table dinyatakan valid dan t hitung < t table dinyatakan valid, dimana distribute t yang digunakan mempunyai dk = (n-2), rumus yang digunakan yaitu:

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

Keterangan:

t	=	test (t hitung)
r	=	korelasi antara variabel X dan Y
n	=	jumlah sampel

Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat pada table berikut:

Table 3.3 Koefisien Korelasi

R	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat tinggi / Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Tinggi / Kuat
0,400 – 0,599	Cukup tinggi / Sedang
0,200 – 0,399	Rendah / Lemah
0,000 – 0,199	Sangat rendah / Sangat lemah

Sumber : Riduwan (2008:280).

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merujuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup bisa pada percaya buat dimanfaatkan menjadi alat pengumpul data sebab instrument tersebut telah baik. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden buat memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang telah dapat dianggap, yang reliabel akan membangun data yang dianggap pula. bila datanya memang sahih sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, permanen akan sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* menurut Ghazali (2005:45) dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1\frac{\sum si}{si}\right)$$

Keterangan :

k	=	Jumlah instrument pertanyaan
$\sum si^2$	=	Jumlah varians dalam setiap instrument
s	=	Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *cronbachalpha* >0,60 dan jika *crinbach alpha* < 0,60 dikatakan *tidak reliable,* Ghozila (2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin dipercaya

4. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui hasil (presentase) seberapa besar strategi komisi pemilihan umum terhadap efektivitas pilkada yakni menggunakan persamaan koefisien determinasi (R2) sebagai berikut :

Kd = R2 x 100%

Keterangan : Kd : Koefisien determinasi

R2 : Koefisien korelasi yang di kuadratkan (Sugiyono, 2012)

5. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik menggunakan uji (uji parsial). Dengan rancangan Hipotesis :

Ho : b = 0 artinya tidak terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik

Ha : b≠0 Artinya terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik

Keputusan hipotesis di ambil berdasakan :

Jika t hitung kurang dari t tabel maka Ho diterima dan Ha tidak diterima, itu artinya. Kemudian jika thitung lebih dari t tabel maka Ho tidak diterima dan Ha di terima atau dengan melihat p value. Apabila nilai signifikasi <0,05 berarti Ho di tolak dan Ha diterima dan jika nilai signifikasi > 0,05 berarti Ho diterima dan Ha ditolak.

3.8 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan ialah metode kuantitatif yang dilakukan dengan membahas dan menghasilkan presentase dari hasil jawaban responden. Buat menerima data yang baik pada arti mendekati kenyataan (objektif) telah tentu diharapkan suatu instrument atau indera ukur yang valid dan tangguh (reliable) dan buat dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang

valid atau andal, maka instrument tersebut sebelum dipergunakan wajib diuji validitas dan reliabilitasnya sebagai akibatnya jika digunakan akan membuat yang akan terjadi yang objektif. (Riduwan 2008).

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, peneliti dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier sederhana.

Y = a + bX

a $= \frac{\Sigma Y - b.\Sigma X}{n}$

b $= \frac{n.\Sigma XY - \Sigma X.\Sigma Y}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$

keterangan :

X = kinerja pemerintah

Y = kepuasan pelayanan publik

a = nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian

4.1.1. Pelayanan di kantor desa

Kantor desa merupakan suatu tempat dimana masyarakat dapat mengaspirasikan keperluan penduduk. Maksud dari keperluan penduduk adalah pelayanan publik dan desa merupakan bagian organisasi terkecil dalam suatu daerah. Selanjutnya kantor desa tidak terlepas dari adanya jenis-jenis pelayanan dalam Administrasi adapun jenis-jenisnya adalah:

a) Pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP),
b) Pengantar Kartu Keluarga (KK),
c) Pengantar surat nikah,
d) Pengantar akte kelahiran,
e) Pengantar akte kematian,
f) Akta tanah,
g) Pelayanan surat izin keramaian, dan lain-lain.

4.1.2 Tugas pokok dan fungsi

1. Kepala Desa

Kepala desa mempunyai tugas:

a) Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa
b) Membina kehidupan masyarakat desa dan perekonomian desa
c) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.

d) Mendamaikan perselisihan masyarakat desa
e) Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya.
f) Mengajukan raperdes dan bersama BPD menetapkan peraturan desa.
g) Melaksanakan peraturan desa dan keputusan kepala desa
h) Menyusun dan menetapkan APBDes setiap tahun dalam peraturan desa.
i) Menetapkan keputusan kepala desa sebagai peraturan pelaksanaan peraturan desa.
j) Menyusun program kerja tahunan dan lima tahunan
k) Menyelenggarakan tertib keuangan desa
l) Menyelenggarakan tertib pertanahan, termasuk bondo desa
m) Menyelenggarakan tertib administrasi dan pengerjaan registrasi desa.
n) Menumbuhkan dan mengembangkan semangat gotong-royong masyarakat.
o) Mendorong dan mewujudkan usaha-usaha peningkatan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat desa.
p) Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait tentang pemerintahan desa, pembangunan dan pembinaan sosial kemasyarakatan

2. Sekretaris desa

Sekretaris desa mempunyai tugas:

a) Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan dan pelaporan.
b) Melaksanakan koordinasi dan pembinaan terhadap kegiatan admnistrasi yang dilakukan oleh kepala urusan.

c) Menyusun rencana, mengumpulkan bahan, merumuskan program dan petunjuk untuk keperluan pembinaan dan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

d) Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

3. Kasie pemerintahan

Kepala seksi pemerintahan berkedudukan sebagai unsur staf yang membantu sekretaris desa dalam urusan administrasi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban. Adapun tugas dan kewajibannya adalah:

a) Menyusun rencana dan program penyelenggaraan pemerintahan.

b) Menyusun rencana dan program pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

c) Menyusun rencana dan program pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat serta pertahanan sipil.

d) Menyusun rencana dan program pelaksanaan pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat serta kegiatan pengamanan akibat bencana alam dan bencana lainnya.

e) Memberikan pelayanan administrasi sekretaris desa.

f) Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat didalam urusan pemerintahan.

g) Mengerjakan register desa.

h) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala desa melalui sekretaris desa secara periodik.

i) Melaksanakan tugas dan kewajiban lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

4. Kasie kesejahteraan

Kepala seksi kesejahteraan berkedudukan sebagai unsur staf yang membantu Sekretaris Desa dalam urusan administrasi kesejahteraan sosial. Adapun tugas dan kewajibannya adalah:

a) Menyusun rencana dan program pelayanan kepada masyarakat dibidang kesejahteraan sosial.
b) Menyusun rencana dan program pembinaan dalam bidang keagamaan, keluarga berencana, kesehatan, dan pendidikan masyarakat.
c) Menyusun rencana dan program kegiatan pengumpulan zakat, infaq dan sedekah.
d) Memberikan pelayanan administrasi sekretaris desa.
e) Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di dalam urusan kesejahteraan sosial.
f) Mengerjakan register desa.
g) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala desa melalui sekretaris desa secara periodik.
h) Melaksanakan tugas dan kewajiban lain yang diberikan sekretaris desa

5. Kasie pelayanan

Kepala seksi pelayanan mempunyai tugas:

a) Melaksabakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat

b) Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat

c) Pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.

4.2 Hasil penelitian

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS. Berikut hasil uji validitas dan kuesioner penelitian yang telah dijawab oleh 36 orang responden.

4.2.1. Uji validitas instrumen

Validitas instrumen penelitian menunjukkan sejauhmana nilai yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/pengamatan yang ingin diukur. Pada penelitian ini akan dibahas hal menyangkut validitas untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan itu telah mengukur aspek yang sama. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel/item dengan skor total variabel. Adapun hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Hasil uji validitas kinerja pemerintah (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Variabel	**Pernyataan**	**r_{hitung}**	**r_{tabel} = 0,339**	**Keputusan**
Kinerja pemerintah (X)	1	0.418	0,339	Valid
	2	0.554	0,339	Valid
	3	0.704	0,339	Valid
	4	0.611	0,339	Valid
	5	0.444	0,339	Valid
	6	0.696	0,339	Valid
	7	0.662	0,339	Valid
	8	0.539	0,339	Valid
	1	0.367	0,339	Valid
	2	0.396	0,339	Valid

Kepuasan pelayanan publik (Y)	3	0.344	0,339	Valid
	4	0.570	0,339	Valid
	5	0.525	0,339	Valid
	6	0.389	0,339	Valid
	7	0.530	0,339	Valid
	8	0.521	0,339	Valid
	9	0.526	0,339	Valid
	10	0.537	0,339	Valid
	11	0.481	0,339	Valid
	12	0.398	0,339	Valid
	13	0.638	0,339	Valid
	14	0.672	0,339	Valid

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dari 8 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kinerja pemerintah (variabel X), semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,339 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa 8 pernyataan untuk mengukur kinerja pemerintah (variabel X), semuanya dinyatakan valid.

Kemudian, untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y), terdapat 14 pernyataan yang diajukan, dan 14 pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,339 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa 14 pernyataan untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y), semuanya dinyatakan valid.

4.1.2 Uji reliabilitas instrumen

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan

menggunakan metode Cronbach's Alpha, dimana tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2

Uji reliabilitas kinerja pemerintah (variabel X)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
.843	8

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa ada 8 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kinerja pemerintah (variabel X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,843. Nilai ini lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alpha* = 0,843 > 0,60). Hal ini berarti semua pernyataan kinerja pemerintah (variabel X) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Tabel 4.3

Uji reliabilitas kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
.844	14

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa ada 14 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,844. Nilai ini lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alpha* = 0,844 > 0,60). Hal ini berarti semua pernyataan kepuasan pelayanan publik (variabel Y) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

4.3 Deskripsi variabel penelitian

Deskripsi variabel merupakan uraian masing-masing indikator dari setiap variabel yang telah ditanggapi responden. Adapun deskripsi (gambaran) jawaban responden terhadap masing-masing item pertanyaan pada masing-masing indikator setiap variabel adalah:

4.3.1 Deksripsi (gambaran) mengenai kinerja pemerintah (variabel X)

Berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 36 orang mengenai kinerja pemerintah (variabel X) dapat dilihat pada tabel frekuensi sebagai berikut.

Tabel 4.4

Tanggapan responden tentang aparatur tidak pernah menyerah dalam mencari solusi terbaik bagi pekerjannya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	41.7
Setuju (S)	17	47.2
Ragu-ragu (R)	3	8.3
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang aparatur tidak pernah menyerah dalam mencari solusi terbaik bagi pekerjannya, mayoritas responden yaitu sebesar 17 orang (47,2%) mengatakan setuju.

Tabel 4.5
Tanggapan responden tentang aparatur memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	22.2
Setuju (S)	21	58.3
Ragu-ragu (R)	7	19.4
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang aparatur memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya, mayoritas responden yakni sebesar 21 orang (58,3%) mengatakan setuju.

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang hasil kerja pegawai sangat akurat dan menarik

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	41.7
Setuju (S)	17	47.2
Ragu-ragu (R)	2	5.6
Tidak setuju (TS)	2	5.6
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang hasil kerja pegawai sangat akurat dan menarik, mayoritas responden yaitu sebesar 17 orang (47,2%) mengatakan setuju.

Tabel 4.7

Tanggapan responden tentang pegawai mampu memberi jaminan kualitas pelayanan yang diberikan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	22.2
Setuju (S)	19	52.8
Ragu-ragu (R)	8	22.2
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pegawai mampu memberi jaminan kualitas pelayanan yang diberikan, mayoritas responden yakni sebesar 19 orang (52,8%) mengatakan setuju.

Tabel 4.8

Tanggapan responden tentang aparatur dapat memahami keinginan masyarakat yang dilayani

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	12	33.3
Setuju (S)	18	50.0
Ragu-ragu (R)	5	13.9
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang aparatur dapat memahami keinginan masyarakat yang dilayani, mayoritas responden yaitu sebesar 18 orang (50,0%) mengatakan setuju.

Tabel 4.9

Tanggapan responden tentang pegawai dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	6	16.7
Setuju (S)	21	58.3
Ragu-ragu (R)	8	22.2
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pegawai dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, mayoritas responden yakni sebesar 21 orang (58,3%) mengatakan setuju.

Tabel 4.10

Tanggapan responden tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	14	38.9
Setuju (S)	17	47.2
Ragu-ragu (R)	4	11.1
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan

kebijakan organisasi, mayoritas responden yakni sebesar 17 orang (47,2%) mengatakan setuju.

Tabel 4.11

Tanggapan responden tentang aparatur menyampaikan kepada masyarakat segala hal yang terkait pelayanan publik yang diberikan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	22.2
Setuju (S)	20	55.6
Ragu-ragu (R)	6	16.7
Tidak setuju (TS)	2	5.6
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang aparatur menyampaikan kepada masyarakat segala hal yang terkait pelayanan publik yang diberikan, mayoritas responden yaitu sebesar 20 orang (55,6%) mengatakan setuju.

4.3.2 Deksripsi (gambaran) mengenai kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 36 orang mengenai kepuasan pelayanan publik variabel Y) dapat dilihat pada tabel frekuensi sebagai berikut.

Tabel 4.12

Tanggapan responden tentang terdapat kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	13	36.1
Setuju (S)	23	63.9
Ragu-ragu (R)	0	0
Tidak setuju (TS)	0	0

Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang terdapat kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, mayoritas responden yaitu sebesar 23 orang (63,9%) mengatakan setuju.

Tabel 4.13

Tanggapan responden tentang persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	20	55.6
Setuju (S)	14	38.9
Ragu-ragu (R)	2	5.6
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, mayoritas responden yaitu sebesar 20 orang (55,6%) mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.14

Tanggapan responden tentang keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	16	44.4
Setuju (S)	20	55.6
Ragu-ragu (R)	0	0
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)		
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), mayoritas responden yaitu sebesar 20 orang (55,6%) mengatakan setuju.

Tabel 4.15

Tanggapan responden tentang kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	11	30.6
Setuju (S)	23	63.9
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, mayoritas responden yaitu sebesar 23 orang (63,9%) mengatakan setuju.

Tabel 4.16

Tanggapan responden tentang kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	10	27.8
Setuju (S)	25	69.4
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, mayoritas responden yaitu sebesar 25 orang (69,4%) mengatakan setuju.

Tabel 4.17

Tanggapan responden tentang kesesuaian tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	11	30.6
Setuju (S)	24	66.7
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kesesuaian tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, mayoritas responden yaitu sebesar 24 orang (66,7%) mengatakan setuju.

Tabel 4.18

Tanggapan responden tentang target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	41.7
Setuju (S)	19	52.8
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, mayoritas responden yaitu sebesar 19 orang (52,8%) mengatakan setuju.

Tabel 4.19

Tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	9	25.0
Setuju (S)	24	66.7
Ragu-ragu (R)	2	5.6
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, mayoritas responden yaitu sebesar 24 orang (66,7%) mengatakan setuju.

Tabel 4.20

Tanggapan responden tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta salin menghargai dan menghormati

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	17	47.2
Setuju (S)	18	50.0
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta salin menghargai dan menghormati, mayoritas responden yaitu sebesar 18 orang (50,0%) mengatakan setuju.

Tabel 4.21

Tanggapan responden tentang keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	41.7
Setuju (S)	18	50.0
Ragu-ragu (R)	2	5.6
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, mayoritas responden yaitu sebesar 18 orang (50,0%) mengatakan setuju.

Tabel 4.22

Tanggapan responden tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	23	63.9
Setuju (S)	12	33.3
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, mayoritas responden yaitu sebesar 23 orang (63,9%) mengatakan setuju.

Tabel 4.23

Tanggapan responden tentang pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	13	36.1
Setuju (S)	22	61.1
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, mayoritas responden yaitu sebesar 22 orang (61,1%) mengatakan setuju.

Tabel 4.24

Tanggapan responden tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	13	36.1
Setuju (S)	19	52.8
Ragu-ragu (R)	4	11.1
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, mayoritas responden yaitu sebesar 19 orang (52,8%) mengatakan setuju.

Tabel 4.25
Tanggapan responden tentang terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	20	55.6
Setuju (S)	13	36.1
Ragu-ragu (R)	3	8.3
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, mayoritas responden yaitu sebesar 20 orang (55,6%) mengatakan sangat setuju.

4.4 Analisis korelasi dan uji hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, dapat dilihat pada perhitungan dalam model summary, khususnya angka R square, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.26 Model summary pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798[a]	**.637**	.626	3.02565

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2020

a. Predictors: (Constant), kinerja pemerintah (variabel X)
b. Dependent variable: kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Pada tabel tersebut dapat dilihat hasil olah data menunjukkan bahwa angka R square (r^2) adalah 0,637. Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh kinerja pemerintah (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara adalah sebesar 0,637 (63,7%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besar variabilitas pengaruh kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara, dapat diterangkan dengan variabel kinerja pemerintah (variabel X).

Untuk mengetahui apakah model regresi di atas sudah benar atau salah, maka diperlukan uji hipotesis. Uji hipotesis tersebut dengan melihat pada angka F dan juga angka signifikansinya dari tabel ANOVA, yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.27 Tabel anova pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	545.718	1	545.718	59.612	.000[a]
	Residual	311.254	34	9.155		
	Total	856.972	35			

a. Predictors: (Constant), Kinerja pemerintah (variabel X)
b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Ho: Tidak terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan membandingkan angka F penelitian dengan F tabel, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Uji dengan membandingkan angka F penelitian dengan F tabel. Dimana diketahui bahwa:
   a) F penelitian sebesar 59,612
   b) Menghitung F tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

      Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan numerator (pembilang) yakni: jumlah variabel – 1 atau 2 – 1 = 1; dan denumerator (penyebut/pembagi) yakni: jumlah sampel (jumlah kasus) – jumlah variabel atau 36 – 2 = 34. Dengan ketentuan tersebut diperoleh angka F tabel sebesar 4,13.
   c) Menentukan kriteria uji hipotesis sebagai berikut:
      - Jika F penelitian > F tabel, maka H_o ditolak dan H_a diterima.
      - Jika F penelitian < F tabel, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

      Mengambil keputusan dari kriteria tersebut dapat ditafsirkan bahwa dari hasil perhitungan, didapatkan F penelitian sebesar 59,612 > F tabel sebesar 4,13. Dengan demikian, dapat diambil keputusan bahwa H_o ditolak dan H_a

diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh antara kinerja pemerintah (X) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) di Desa Ayula Utara

Analisis regresi sedarhana adalah peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel kepuasan pelayanan publik (variabel Y) apabila variabel kinerja pemerintah (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, yaitu kinerja pemerintah (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y), didapat hasil uji regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.28 Coefficients correlations kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	**20.995**	5.525		3.800	.001
	Kinerja pemerintah (X)	**1.257**	.163	.798	7.721	**.000**

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (Y)

Dapat dilihat pada tabel 4.28 bahwa persamaan regresi sederhana antara kinerja pemerintah (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (Y), sebagai berikut:

$\ddot{Y} = a + b \, . \, X$

$\ddot{Y} = 20{,}995 + 1{,}257 \, . \, X$

Konstanta sebesar 20,995 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari kinerja pemerintah (variabel X), maka nilai kepuasan pelayanan publik

(variabel Y) adalah 20,995. Koefisien regresi sebesar 1,257 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai kinerja pemerintah (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 1,257.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kepuasan pelayanan publik (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari kinerja pemerintah (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan publik (variabel Y), adalah sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan dalam bentuk kalimat.

Ha: Terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Ho: Tidak terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana, bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau (0,05 ≤ Sig), maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau (0,05 ≥ Sig), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

Keputusan pengujian:

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.28 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas Sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,05 > 0,000, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

Ha : Terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

4.5 Pembahasan

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama aparatur pemerintah yang tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Masyarakat senantiasa memerlukan pelayanan untuk memenuhi apa yang menjadi kepentingannya, sehingga akan menimbulkan perasaan puas sebagai akibat pelayanan yang diberikan aparat. Pelayanan publik yang dimaksudkan adalah sama dengan pelayanan masyarakat dan tidak selalu bahwa pelayanan itu bersifat kolektivitas karena melayani kepentingan perorangan asal kepentingan masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama. Oleh karena pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dari organisasi atau badan yang berorientasi pada pengabdian masyarakat. Aparatur yang menjalankan tugas-tugas pelayanan pada hakikatnya adalah pegawai negeri, pejabat negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat berarti sebagai pelaksana utama tugas tersebut semata-mata hanya untuk kepentingan segenap lapisan masyarakat, sesuai dengan bidang tugasnya, masing-masing dan senantiasa berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai hukum positif.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan aparatur pemerintah pusat sampai di desa, akan ditentukan oleh kinerja aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat karena mereka merupakan ujung tombak pelayanan, terutama aparatur di tingkat paling bawah

yakni di desa. Kinerja aparatur desa yang meningkat akan turut mempengaruhi atau meningkatkan prestasi kantor desa, sehingga tujuan pemerintah desa di bidang pelayanan yang telah ditentukan dapat dicapai. Dalam hal ini, yang perlu dipahami oleh setiap aparatur desa atau kepala desa itu sendiri, yaitu kegiatan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi, serta waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Hasil penelitian yang dilakukan tentang kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pemerintah (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara adalah sebesar 0,637 (63,7%). Pengaruh ini sudah termasuk kategori kuat, namun masih perlu lebih ditingkatkan lagi, terutama keinginan aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto dalam Masdar (2009:68) yang mengatakan bahwa selama ini orientasi pelayanan dari sebagian besar aparatur birokrasi pemerintah masih cenderung diarahkan untuk kepentingan birokrasi atau pejabat birokrasi, dan bukannya pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Padahal, era desentralisasi dan otonomi derah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik dimana masyarakat mulai kritis dan bisa menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang mereka kehendaki. Sementara, fungsi birokrasi pemerintah desa sebagai lembaga pengabdi dan pelayan masyarakat, seringkali tidak terwujud secara optimal sebagaimana yang

diharapkan oleh masyarakat. Bahkan kinerja birokrasi sering mengalami penyimpangan dari tugas pokoknya. Ketidakoptimalan dan penyimpangan tujuan itu disebabkan oleh beberapa faktor, baik yang berada dalam intern institusi birokrasi itu sendiri maupun faktor-faktor yang ada di lingkungan di mana birokrasi itu berada. Faktor-faktor penghambat tersebut menyebabkan birokrasi bergerak lambat, tidak efisien, berbelit-belit, boros, tidak memiliki standar kepastian kerja yang baik, dan pada akhirnya tidak disukai oleh para pengguna jasanya.

Disisi lain, masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani menuntut adanya peran birokrasi pemerintah desa yang lebih akuntabel, transparan dan adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang. Dengan kata lain, birokrasi pemerintah desa semakin dituntut untuk dapat mengakomodasikan berbagai aspirasi dari masyarakat pengguna layanan, agar mereka merasa puas terhadap hasil pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah. Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila di dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Fokus kepada kepentingan masyarakat merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik tergantung pada ada tidaknya masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan publik.

Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara pemerintahan desa. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kondisi tersebut tentunya juga menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap pemerintah daerah, terutama aparat pemerintah desa yang merupakan ujung tombak pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah akan semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka dapat disimpulkan sabagai berikut:

Kinerja pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, sebesar 0,637 (63,7%). Hal ini berarti bahwa variabel kebijakan pemerintah memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelayanan publik yang diterima masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur Desa Ayula Utara merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan. Kondisi obyektif di kantor desa, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

5.2 Saran

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melakukan pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Upaya yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah desa, yakni memberikan pendidikan dan pelatihan

untuk semua aparatur desa terutama mengenai kualitas; kepala desa senaiknya melakukan komunikasi dengan aparatur desa, pelanggan, dan stakeholder organisasi lainnya; serta memberikan penghargaan dan pengakuan kepada setiap aparatur desa yang berprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad Juriko Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Provinsi Gorontalo [Report]. - Makassar : Universitas Negeri Makassar, 2016.

Amirullah SE., M.M Metode Penelitian Manajemen [Book]. - [s.l.] : Bayumedia Publishing Malang, 2015.

Aprilia Angga Pelayanan Publik Pada Badan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Grobogan [Report]. - Semarang : Universitas Negeri Semarang, 2008.

Arep Tanjung Manajemen Sumberdaya Manusia [Book]. - Jakarta : Universitas Trisakti, 2002.

Arlis[1] Rosdianty razak[2],Abdi[3] Efektivitas Fungsi Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan di [Journal]. - Makassar : [s.n.], 2020.

As'ad Moh. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia-Pikologi Industri [Book]. - Yogyakarta : Liberty, 1999.

Boediono B. Pelayanan prima Perpajakan [Book]. - Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003.

Dr. Meithiana Indrasari S.T., M.M KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN [Journal]. - Kebonagung, Sukodono, Sidoarjo : Indomedia Pustaka, 2017.

Eliza Yulina ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN KANTOR KECAMATAN SIBERUT SELATAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI [Journal]. - Padang : [s.n.], 2015. - Vols. Vol.7, No.1.

Irawati Erni PENINGKATAN KAPASITAS DESA BERDASARKAN PADA UNDANG-UNDANG NO. 6 TAHUN 2014(Sebuah kajian tentang Otonomi Desa) [Book]. - [s.l.] : Email: erniirawati47@gmail.com, 2021. - Vol. Vol.2No.2.

Ivan Fauzani Raharja S.H., M.H. PENEGAKAN HUKUM SANKSI ADMINISTRASI TERHADAP PELANGGARAN [Journal]. - 2014. - Vol. VII No. II .

Juru Nyoman Ary Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat DewanPerwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng [Journal]. - Bali : JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA, 2020. - Vol. 4.

Lexy Febrison Malani1 Selvie M. Tumengkol2,Juliana Lumintang3 PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGEMBANGAN POTENSI [Journal]. - Manado : [s.n.], 2021.

Maria Fasak1 Balthasar Malindar2 IMPLEMENTASI PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA SE-KECAMATAN KORMOMOLIN KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR [Journal]. - MALUKU : [s.n.], 2021. - Vol. VoL.3 NO.2.

Masdar, Sjahrazad dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press, Surabaya.

Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha MPA., M.Si. Budaya organinasi kepemimpinan dan kinerja [Book]. - Depok : perpustakaan nasional: katalok dalam terbitan (KDT), 2013.

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela MM., M.pd. Kinerja Pegawai Teori pengukuran dan implikasi [Book]. - Yogyakarta : GRAHA ILMU, 2019. - Vol. 1.

Putra Wanda Fathoni Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan [Journal]. - Surabaya : Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya, 2014 .

RAHMAWATI SUCI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KEPALA [Journal]. - RIAU : SUCI RAHMAWATI, 2020.

Riyanto. D. Menejemen Kinerja Sumber Daya Manusia [Book]. - Malang : tunggal mandiri publishing, 2010.

Siti Amanah Endang Larasati, Sundarso ANALISIS KINERJA KANTOR KECAMATAN KARANGSAMBUNG [Journal]. - Semarang : Email: amanahsitisiti@gmail.com, 2013.

Sugiyono Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R.D [Book]. - Bandung : CV. Alfabeta, 2012.

Suwarno Joni Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu [Journal]. - Kalimantan Selatan : Universitas Lambung Mangkurat, 2012.

Utomo Agnes Mustika Dan Hardi PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, TERHADAP KINERJA KARYAWAN [Journal]. - Semarang : [s.n.], 2013. - Vol. vol. 6.

Yulianto Taufik KINERJA KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA [Report]. - SEMARANG : UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG, 2015.

Yunus Saddam Bustanil ANALISIS PERAN REFORMASI BIROKRASI DALAM [Journal]. - RIAU PEKANBARU : Feni Marti Adhenova, 2013.

ANGKET/KUESIONER

1. Beri tanda (X) pada kolom yang anda pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
2. Ada lima alternatif jawaban yang dipilih, yaitu:

Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat Tidak setuju (STS)	1

No.	ITEM PERTANYAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
KINERJA PEMERINTAH (X)						
1	Aparatur tidak pernah menyerah dalam mencari solusi terbaik bagi pekerjannya					
2	Aparatur memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya					
3	Hasil kerja pegawai sangat akurat dan menarik					
4	Pegawai mampu memberi jaminan kualitas pelayanan yang diberikan					
5	Aparatur dapat memahami keinginan masyarakat yang dilayani					
6	Pegawai dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat					
7	Pelaksanaan kegiatan pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi					
8	Aparatur menyampaikan kepada masyarakat segala hal yang terkait pelayanan publik yang diberikan					
KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (Y)						

1	Terdapat kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat					
2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya					
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).					
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku					
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan					
6	Kesesuaian tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan					
8	Pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani					
9	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta salin menghargai dan menghormati					
10	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan					
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan					
12	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					

13	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan					
14	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan					

KINERJA PEMERINTAH (X)

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	4	3	4	4	4	4	5	4	32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	3	4	5	3	4	4	3	31
4	5	4	4	5	4	5	5	4	36
5	4	4	5	4	5	4	4	4	34
6	4	4	5	5	5	4	4	3	34
7	4	4	4	3	5	4	4	4	32
8	5	5	5	5	5	5	5	5	37
9	4	4	5	4	4	4	5	4	34
10	5	4	5	4	4	5	5	4	36
11	5	3	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	5	4	4	3	3	3	30
13	4	4	5	4	5	4	5	4	35
14	4	3	4	4	4	4	4	4	31
15	5	4	3	3	3	4	5	5	32
16	4	4	4	4	4	3	4	4	31
17	5	5	4	3	2	3	4	4	30
18	3	3	3	3	4	4	3	3	26
19	5	5	4	3	3	4	4	4	32
20	5	4	5	5	4	4	4	4	35
21	5	4	5	5	4	4	4	5	36
22	4	4	4	4	4	3	5	2	30
23	2	4	5	3	5	3	5	5	32
24	4	5	4	5	5	5	5	5	31
25	5	5	5	4	5	4	5	4	33
26	5	5	5	4	4	4	4	4	33
27	3	3	2	2	3	2	2	3	20
28	4	4	4	3	5	3	3	5	31
29	5	4	4	4	4	4	4	4	33
30	5	4	5	4	4	4	4	4	34
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	3	4	3	30
33	4	4	4	4	5	5	5	4	35
34	3	3	2	3	3	3	3	2	22
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	5	5	4	5	4	5	5	37

Uji validitas dan reliabilitas variabel X

Scale: All Variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	28.4167	14.193	**.418**	.648	.844
VAR00002	28.6667	13.943	**.554**	.459	.828
VAR00003	28.4444	12.425	**.704**	.652	.807
VAR00004	28.7500	13.164	**.611**	.623	.820
VAR00005	28.5556	13.968	**.444**	.639	.841
VAR00006	28.8056	13.018	**.696**	.685	.810
VAR00007	28.4722	12.885	**.662**	.524	.813
VAR00008	28.7500	13.336	**.539**	.434	.829

KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (Y)

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Total
1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	58
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	51
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	65
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	64
7	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
9	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	66
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	68
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	65
12	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	61
13	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	67
14	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	3	3	53
15	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	60
16	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	61
17	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	63
18	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	59
19	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	60
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68
21	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	67
22	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	55
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	4	58
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68
25	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	67
26	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	65
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
28	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
29	5	4	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	61
30	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	67
31	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	62
32	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	57
33	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	63
34	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	66
35	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	68

Uji validitas dan reliabilitas variabel Y

Scale: All Variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	58.8333	23.000	**.367**	.640	.845
VAR00002	58.9722	21.856	**.396**	.508	.839
VAR00003	58.9167	23.050	**.344**	.557	.846
VAR00004	58.9167	20.421	**.570**	.646	.828
VAR00005	58.8056	21.590	**.525**	.491	.832
VAR00006	58.8333	22.200	**.389**	.623	.839
VAR00007	59.0278	20.656	**.530**	.666	.830
VAR00008	58.9167	20.479	**.521**	.508	.831
VAR00009	59.0278	21.456	**.526**	.607	.831
VAR00010	59.0833	20.421	**.537**	.594	.830
VAR00011	58.8611	21.723	**.481**	.558	.834
VAR00012	58.8889	22.102	**.398**	.697	.838
VAR00013	59.0556	20.054	**.638**	.683	.823
VAR00014	59.0000	20.114	**.672**	.737	.821

REKAPITULASI NILAI TOTAL

Nomor	Kinerja pemerintah (variabel X)	Kepuasan Pelayanan Publik (variabel Y)
1	32	58
2	40	70
3	31	51
4	36	68
5	34	65
6	34	64
7	32	59
8	40	70
9	34	66
10	36	68
11	32	65
12	30	61
13	35	67
14	31	53
15	32	60
16	31	61
17	30	63
18	26	59
19	32	60
20	35	68
21	36	67
22	30	55
23	32	58
24	38	68
25	37	67
26	35	65
27	40	70
28	35	68
29	33	61
30	34	67
31	32	62
32	30	57
33	35	63
34	36	66
35	34	67
36	37	68

DISTRIBUSI FREKUENSI:

Kinerja pemerintah
(variabel X)
Frequency Table

pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	3	8.3	8.3	11.1
	4.00	17	47.2	47.2	58.3
	5.00	15	41.7	41.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	19.4	19.4	19.4
	4.00	21	58.3	58.3	77.8
	5.00	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.6	5.6	5.6
	3.00	2	5.6	5.6	11.1
	4.00	17	47.2	47.2	58.3
	5.00	15	41.7	41.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	8	22.2	22.2	25.0
	4.00	19	52.8	52.8	77.8
	5.00	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	5	13.9	13.9	16.7
	4.00	18	50.0	50.0	66.7
	5.00	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	8	22.2	22.2	25.0
	4.00	21	58.3	58.3	83.3
	5.00	6	16.7	16.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	4	11.1	11.1	13.9
	4.00	17	47.2	47.2	61.1
	5.00	14	38.9	38.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.6	5.6	5.6
	3.00	6	16.7	16.7	22.2
	4.00	20	55.6	55.6	77.8
	5.00	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

DISTRIBUSI FREKUENSI:

Kepuasan Pelayanan Publik (variabel Y)

Frequency Table

pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	13	36.1	36.1	36.1
	5.00	23	63.9	63.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.6	5.6	5.6
	4.00	14	38.9	38.9	44.4
	5.00	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	16	44.4	44.4	44.4
	5.00	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	1	2.8	2.8	5.6
	4.00	11	30.6	30.6	36.1
	5.00	23	63.9	63.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.8	2.8	2.8
	4.00	10	27.8	27.8	30.6
	5.00	25	69.4	69.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.8	2.8	2.8
	4.00	11	30.6	30.6	33.3
	5.00	24	66.7	66.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	1	2.8	2.8	5.6
	4.00	15	41.7	41.7	47.2
	5.00	19	52.8	52.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	2	5.6	5.6	8.3
	4.00	9	25.0	25.0	33.3
	5.00	24	66.7	66.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.8	2.8	2.8
	4.00	18	50.0	50.0	52.8
	5.00	17	47.2	47.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.8	2.8	2.8
	3.00	2	5.6	5.6	8.3
	4.00	15	41.7	41.7	50.0
	5.00	18	50.0	50.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.8	2.8	2.8
	4.00	12	33.3	33.3	36.1
	5.00	23	63.9	63.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.8	2.8	2.8
	4.00	13	36.1	36.1	38.9
	5.00	22	61.1	61.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	11.1	11.1	11.1
	4.00	13	36.1	36.1	47.2
	5.00	19	52.8	52.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

pertanyaan 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	8.3	8.3	8.3
	4.00	13	36.1	36.1	44.4
	5.00	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Regression

Correlations

		Kepuasan pelayanan publik (Y)	Kinerja pemerintah (X)
Pearson Correlation	Kepuasan pelayanan publik (Y)	1.000	.798
	Kinerja pemerintah (X)	.798	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pelayanan publik (Y)	.	.000
	Kinerja pemerintah (X)	.000	.
N	Kepuasan pelayanan publik (Y)	36	36
	Kinerja pemerintah (X)	36	36

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798[a]	.637	.626	3.02565

a. Predictors: (Constant), Kinerja pemerintah (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (Y)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	545.718	1	545.718	59.612	.000[a]
	Residual	311.254	34	9.155		
	Total	856.972	35			

a. Predictors: (Constant), Kinerja pemerintah (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.995	5.525		3.800	.001
	Kinerja pemerintah (X)	1.257	.163	.798	7.721	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (Y)

Tabel Nilai-Nilai r Product Moment

N (sampel)	taraf signif 5%	taraf signif 1%	N (sampel)	taraf signif 5%	taraf signif 1%	N (sampel)	taraf signif 5%	taraf signif 1%
21	**0,433**	0,549	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
23	0,413	0,526	**34**	**0,339**	0,436	95	0,202	0,263

Sumber : Riduwan (2018:372)

ABSTRACT

SOFYAN ADIPU. S2117067. THE EFFECT OF GOVERNMENT PERFORMANCE ON PUBLIC SERVICE SATISFACTION IN AYULA UTARA VILLAGE, BULAGO SELATAN SUBDISTRICT, BONE BOLANGO DISTRICT

This study aims to find the effect of government performance on public service satisfaction in Ayula Utara Village, Bulago Selatan Subdistrict, Bone Bolango District. This study uses a quantitative research method using a survey. The number of samples in this study is 36 people. The data analysis method employs simple regression analysis. The results show that government performance affects public service satisfaction in Ayula Utara Village, Bulango Selatan Subdistrict, Bone Bolango District by 0.637 (63.7%). It means that the government policy has a contribution to the satisfaction of public services received by the community so the quality of public services provided by the Ayula Utara Village apparatus is a very important thing for service provider organizations.

Keywords: government performance, service satisfaction, public services

ABSTRAK

SOFYAN ADIPU. S2117067. PENGARUH KINERJA PEMERINTAH TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA AYULA UTARA KECAMATAN BULAGO SELATAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulago Selatan Kabupaten Bone Bolango. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 36 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, sebesar 0,637 (63,7%). Hal ini berarti bahwa variabel kebijakan pemerintah memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelayanan publik yang diterima masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur Desa Ayula Utara merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

PERPUSTAKAAN PUSAT PENELITIAN ABSTRAK UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

Kata kunci: kinerja pemerintah, kepuasan pelayanan, pelayanan publik

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 118/FISIP-UNISAN/S-BP/IV/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN	: 0926096601
Jabatan	: Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa	:	SOFYAN ADIPU
NIM	:	S2117067
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan kabupaten Bone Bolango

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **28%**berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 13 April 2023

Mengetahui
Dekan,

Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Tim Verifikasi,

Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN
Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4647/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/II/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Desa Ayula Utara
di,-
Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN	:	0929117202
Jabatan	:	Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa	:	Sofyan Adipu
NIM	:	S2117067
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian	:	DESA AYULA UTARA KECAMATAN BULANGO SELATAN KABUPATEN BONE BOLANGO
Judul Penelitian	:	PENGARUH KINERJA PEMERINTAH TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA AYULA UTARA KECAMATAN BULANGO SELATAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 10 Februari 2023
Ketua,

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202

+

PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO
KECAMATAN BULANGO SELATAN
DESA AYULA UTARA
Jln. Thayeb M. Gobel

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 197/DAU-KBS/IV/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Ayula Utara :

N a m a	**: YUNITA HAMZAH, A.Md.Apkt**
Pekerjaan	: Sekretaris Desa Ayula Utara
Alamat	: Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Sealatan Kabupaten Bone Bolango

Dengan ini memberikan izin kepada :

N a m a	: **SOFYAN ADIPU**
NIM	: S2117067
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian	: Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango
Judul Penelitian	: Pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone bolango

Untuk melakukan penelitian dan pengambilan data dalam rangka penyusunan Skripsi pada Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Ayula Utara,10 April 2023
An. Kepala Desa Ayula Utara
(Sekretaris Desa)

KEPALA DESA AYULA UTARA

YUNITA HAMZAH, A.Md.Apkt

PAPER NAME

SKRIPSI Sofyan Adipu (1) CEK.docx

AUTHOR

SOFYAN ADIPU

WORD COUNT

9121 Words

CHARACTER COUNT

58505 Characters

PAGE COUNT

59 Pages

FILE SIZE

119.3KB

SUBMISSION DATE

Apr 13, 2023 8:33 AM GMT+7

REPORT DATE

Apr 13, 2023 8:35 AM GMT+7

28% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 28% Internet database
- 12% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 5% Submitted Works database

Excluded from Similarity Report

- Cited material
- Small Matches (Less then 30 words)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah desa merupakan bagian dari birokrasi negara sekaligus pemimpin daerah yang memegang kedudukan dan peran penting dalam pembentukan dan penyelenggaraan pemerintahan desa. Tugas utama pemerintah desa adalah menciptakan kehidupan yang demokratis, memajukan pemberdayaan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang baik (Suwarno, 2012).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Provinsi menyebutkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan mempunyai kekuasaan untuk mengatur dan memerintah masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadatnya. dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Orang tidak lagi dilihat sebagai faktor produksi, tetapi sebagai modal penting organisasi

UU No. 6 Tahun 2014, pasal 1: Desa adalah desa setempat dan desa atau disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah dan berwenang mengatur urusan negara, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak dan mengelola hak-hak asal usul, milik atau adat yang diakui dan dihormati dalam sistem ketatanegaraan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan berkembangnya masyarakat, masyarakat membutuhkan pelayanan yang semakin kompleks, serta pelayanan yang lebih baik, cepat dan akurat. Perangkat yang berada di tengah masyarakat harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, aparatur merupakan subsistem pemerintahan yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengelola anggaran sendiri secara efektif dan efisien sesuai dengan perkembangan pemerintahan (Aprilia, 2008)

Kualitas dan kuantitas kerja kepala desa berkaitan dengan tingkat ketelitian, tingkat ketelitian kerja, banyaknya masukan pemikiran, jumlah pegawai yang berbakat dan penerimaan yang baik terhadap hasil kerja pegawai. Ketaatan, yang berarti kesanggupan pegawai untuk menaati semua peraturan yang berlaku di kantor, termasuk jam kerja, pakaian kerja dan peraturan lainnya. Inisiatif pribadi, mis. kemampuan kreativitas dan inovasi pegawai, diukur dari kekuatan kreativitas dan inovasi pegawai dalam pengembangan metode kerja. (Abdussamad, 2016)

Hasil observasi dan survey awal pada lokasi penelitian menemukan kenyataan dilapangan ternyata masih ada aparat yang kinerjanya belum memenuhi indikator baik, Pemerintah Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, yang bekerja dalam Pelayanan Masyarakat sudah seharusnya memberikan Pelayanan yang baik kepada Masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang demikian, Pemerintah Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango harus efektif dalam menjalankan pekerjaannya. Namun prakteknya, sering kali ditemukan pegawai yang kurang bekerja efektif sebagaimana mestinya.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai hal tersebut dengan judul: "**Pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang diatas, maka peneliti hendak mengemukakan rumusan masalah yakni.

Seberapa besar Pengaruh Kinerja Pemerintah Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan solusi dan mempunyai kegunaan bagi para praktisi, akademisi dan lebih khususnya bagi peneliti seperti dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis ; Sebagai bahan perbandingan antara teori- teori dengan kenyataan yang ada dilapangan serta dapat menambah pengetahuan tentang Kepemimpinan dan kinerja apparat.
2. Manfaat Praktis ; Sebagai bahan masukan bagi atasan untuk dapat menentukan kebijakan serta langkah - langkah yang perlu diambil dan di putuskan di masa mendatang. Untuk memecahkan masalah yang dihadapi

oleh lembaga Pemerintahan (Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango) dalam usaha meningkatkan Efektifitas Pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kata kinerja seringkali disamakan menggunakan kata yang lain yaitu *job performance*. Teori perihal *job performance* ialah teori psikologi perihal proses tingkah laku kerja sesorang camat sehingga membentuk sesuatu menjadi tujuan dari pekerjaannya. menurut Maier, perbedaan *performance* kerja antara orang yang satu menggunakan lainnya pada pada suatu situasi kerja ialah sebab disparitas ciri berasal individu. Disamping itu, orang yang sama bisa menghasilkan performan kerja yang tidak selaras pada pada situasi yang tidak selaras juga (As'ad, 1999).

Withmore menegaskan bahwa efisiensi merupakan indikasi kemampuan seseorang untuk memenuhi kewajibannya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimal, perlu ditetapkan standar yang jelas yang dapat dijadikan acuan bagi seluruh karyawan. Kinerja pegawai terjadi apabila pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Efisiensi pada dasarnya berarti efisiensi kerja, efisiensi kerja, efisiensi kerja atau efisiensi kerja (Yulianto, 2015).

Kinerja merupakan istilah yang dipakai dalam mendefinisikan kemampuan dalam bekerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Suatu individu atau suatu organisasi dikatakan baik apabila kinerjanya baik. Karena dengan melihat kinerja kita bisa menilai sejauhmana kualiatas dari individu atau suatu

organisasi. Menurut Stolovitch dan Keeps dalam kinerja merupakan seperangakat hasil yang dicapai dan merujuk pada tinngaktan pencapaian serta pelaksanaan pekerjaan yang diminta. Sementara itu, Rivai mengklaim bahwa: “Kinerja adalah keseluruhan hasil atau derajat keberhasilan seorang individu dalam melaksanakan tugas dalam kurun waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kesempatan, seperti Standar kerja, tujuan atau sasaran atau kriteria yang ditetapkan dan disepakati bersama sebelumnya. Ada pendapat lain tentang pertunjukan, yakni menurut Indra Bastian dalam (Fahmi, 2012:226) mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudakan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema srategis suatu organisasi. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tentang kinerja diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian hasil dari seseorang atau suatu organisasi yang hasilnya berdasarkan tujuan atau sasaran yang telah dirumuskan terlebih dahulu. (Riyanto., 2010)

2.1.2 Konsep Kinerja

Kinerja adalah tingkat kinerja atau pencapaian yang dapat dicapai oleh seorang pegawai atau organisasi berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Mengukur keberhasilan kinerja, mengukur baik kinerja karyawan maupun kinerja organisasi sangatlah penting karena bertujuan untuk menentukan tingkat keberhasilan yang dicapai. Setelah mengetahui bagaimana menilai tingkat pencapaian yang dicapai

Konsep kinerja pada hakekatnya dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu-individu dalam organisasi. Kinerja organisasi adalah total produk kerja yang dicapai oleh organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi sangat erat hubungannya. Pencapaian tujuan bisnis tidak lepas dari sumber daya yang dimiliki organisasi, dipimpin atau dikelola oleh orang-orang yang berperan aktif dalam mencapai tujuan bisnis. Kajian ini membahas tentang kinerja aparatur (Juru, 2020)

Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kuantitas yang diberikan padanya. (Utomo, 2013)

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi kinerja

Agus Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

1. Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi tetapi juga efisiensi layanan. Produktivitas biasanya dipahami sebagai hubungan antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit, maka General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan ukuran produktivitas yang lebih luas termasuk sebagai salah satu indikator kinerja yang penting sejauh mana pelayanan publik mencapai hasil yang diharapkan.

2. Kualitas Layanan. Pertanyaan terkait kualitas pelayanan cenderung menjadi lebih penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif tentang organisasi publik bersumber dari kenyataan bahwa masyarakat tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas merupakan kesanggupan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun jadwal dan prioritas pelayanan, serta menyusun program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Singkatnya, akuntabilitas di sini mengacu pada keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap dimasukkan sebagai indikator kinerja karena daya tanggap secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik untuk memenuhi misi dan tujuannya, terutama untuk menanggapi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap yang rendah merupakan indikasi terjadinya konflik antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mencapai misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi dengan akuntabilitas yang buruk secara otomatis berkinerja buruk

4. Responsibilitas menyatakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang

baik atau kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, tanggung jawab terkadang dapat bertabrakan dengan daya tanggap.

5. Akuntabilitas publik berarti sejauh mana kebijakan dan operasi organisasi publik tunduk pada pejabat yang dipilih secara populer. Asumsinya, karena para pejabat politik ini dipilih oleh rakyat, maka mereka selalu mewakili kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa jauh kebijakan dan tindakan organisasi publik sejalan dengan keinginan masyarakat luas. Kinerja organisasi publik tidak dapat hanya didasarkan pada ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau negara, seperti B. pencapaian tujuan. Kinerja harus dievaluasi terhadap metrik eksternal seperti nilai dan norma dalam masyarakat. Penyelenggaraan suatu organisasi publik memikul tanggung jawab yang tinggi apabila penyelenggaraannya dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. (Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha, 2013).

Alasan atau motivasi tersebut bisa datang dari luar atau dari dalam diri sendiri. Padahal pada prinsipnya setiap motivasi datang dengan sendirinya, faktor eksternal hanya sebagai pemicu munculnya motivasi tersebut. Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang berasal dari luar. Meskipun motivasi berasal dari dalam, motivasi berasal dari inisiatif individu (Soekidjo 2009)

Menurut Sedarmayanti instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi, yaitu :

1. Prestasi Kerja, luaran kerja aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya baik dari aspek kualitas maupun jumlah pekerjaan yang diselesaikan.

2. Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dikuasasi oleh aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, pandai berkomunikasi, inisiatif, dan sebagainya.
3. Perilaku, sikap dan perilaku aparatur yang terkait dengannya dan melaksanakan tugasnya. Definisi perilaku ini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan kepatuhan kerja.
4. Kepemimpinan adalah bagian dari kepemimpinan dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara akurat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan dan penentuan skala prioritas (Sedarmayanti 2007)

2.1.4 Penilaian Kinerja dan Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya like dan dislike, dari penilai, agar objektifitas penilai dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini adalah penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan uman balik kepada pegawai tentang kinerja pegawai tersebut. Menurut Mathis dan Jackson, menyatakan pendapatnya bahwa, Penilaian kinerja dapat dilaksanakan oleh siapa saja yang mengerti benar tentang penilaian kinerja pegawai secara individual. Kemungkinannya antara lain adalah :

1) Para atasan yang menilai bawahannya.
2) Bawahan yang menilai atasannya.

3) Anggota kelompok menilai satu sama sama lain.

4) Penilaian pegawai sendiri.

5) Penilaian dengan multisumber,

6) Sumber-sumber dari luar.

Penilaian kinerja dapat menjadi sumber informasi utama dan umpan balik untuk pegawai, yang merupakan kunci pengembangan bagi pegawai di masa mendatang. Di saat atasan mengidentifikasi kelemahan, potensi dan kebutuhan pelatihan melalui umpan balik penilaian kinerja, mereka dapat memberitahukan pegawai mengenai kemajuan pegawai tersebut, mendiskusikan keterampilan apa yang perlu mereka kembangkan dan melaksanakan perencanaan pengembangan (Mathis dan Jackson, 2002)

Menurut Siagian dalam kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh sifat yang agresif, kreativitas yang tinggi, kepercayaan kepada diri sendiri, kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri serta kualitas pekerjaaan dan masalah inovasi dan prakarsa. Menurut Jones dalam (Rianto, 2010:5) mengatakan bahwa Banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk, antara lain:

1) Kemampuan pribadi.

2) Kemampuan manajer.

3) Kesen jangan proses.

4) Masalah lingkungan.

5) Situasi pribadi.

6) Motivasi.

Menurut Mangkunegara mengemukakan bahwa indikator kinerja yaitu :

1) Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu hari. Kuantitas kerja ini dapat dilihat kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

3) Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4) Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Selanjutnya Umar menyebutkan ada 10 komponen data untuk mengukur kinerja, yaitu: (Dr. Meithiana Indrasari, 2017)

1). Kualitas pekerjaan.

2). Kejujuran karyawan.

3). Inisiatif.

4). Kehadiran.

5). Sikap.

6). Kerja sama.

7). Keandalan.

8). Pengetahuan tentang pekerjaan.

9). Tanggung jawab.

10). Pemanfaatan waktu.

2.2 Pemerintahan Desa

Pemerintahan desa ialah merupakan simbol formil kesatuan masyarakat Desa sebagai badan kesatuan terendah pemerintahan desa memiliki wewenang asli untuk mengatur rumah tangga sendiri (wewenang ekonomi/pemerintahan sendri) secara wewenang dan kekuasaan sebagai pelimpahan secara bertahap dari pemerintahan diatas. Yang dimaksud pemerintahan desa menurut pasal 11 Undang-undang No. 64 tahun 2004 adalah Kepala Desa dan perangkat Desa. Kepmendagri No. 64 Tahun 1999 menyatakan secara tegas bahwa pemerintahan desa adalah kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerinah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BsPD).

2.3 Desa

Desa menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul "Otonomi Desa" menyatakan bahwa "Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat" (Irawati, 2021)

Desa menurut UU nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengartikan 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 Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 12).

Kata “Desa” di Indonesia pertama kali ditemukan oleh Mr. Herman Warner Muntinghe seorang Belanda yang merupakan pembantu gubernur Inggris yang menyebut tentang adanya desa-desa didaerah-daerah pesisir utara Pulau Jawa. Dan di kemudian hari ditemukan juga desa-desa dikepulauan luar Jawa yang kurang lebih sama dengan desa yang ada di Jawa.

Menurut (Yulianti,2003) mengatakan bahwa desa sendiri berasal dari bahasa India yakni Swadesi yang berarti tempat asal, tempat tinggal, negeri asal, atau tanah leluhur yang berujuk pada satu kesatuan hidup, dengan satu kesatuan norma, serta memiliki batas yang jelas. Sesuai dengan penjelasan diatas jelaslah bahwa desa merupakan sebuah kesatuan masyarakat hukum yang masih asli adat tradisinya, sosial kemasyarakatannya masih murni, dan rasa semangat kegotongroyongannya sangat kuat yang dipimpin seorang kepala desa sebagai satu kesatuan hidup dan dengan kesatuan norma, serta memiliki wilayah hukum yang jelas dengan memiliki batasbatas yang sah. Indonesia yang terdiri dari beberapa pulau dan suku bangsa banyak kita jumpai istilah-istilah desa, diantaranya seperti Dusun bagi mayarakat Sumatera Tengah dan Selatan, Dati bagi masyarakat Maluku, Nagari bagi masyarakat Minanang Kabau, dan Wanua bagi masyarakat Minahasa.

Menurut (Suhartono,2000) ditinjau dari segi ekonomi desa merupakan sebagai tempat orang hidup dalam ikatan keluarga dalam suatu kelompok

perumahan dengan saling ketergantungan yang besar dibidang sosial ekonomi. Pendapat diatas menjelaskan bahwa desa merupakan kelompok sosial ekonomi kecil yang berasaskan ikatan kekeluargaan dimana rasa saling tolong-menolong dan rasa setia kawanan sosial lebih diutamakan. Desa adalah suatu wilayah yang ditempati sejumlah penduduk sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung dibawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintah terendah yang berhak menyelenggarakan pemerintahan atau rumah tangganya sendiri. (Arlis[1], 2020)

2.4 Pelayanan

Menurut KBBI pelayanan atau *service* memiliki makna perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan menyiapkan, mengurus dan memfasilitasi yang produknya berupa barang dan jasa yang diberikan kepada pihak lain agar mereka merasa puas (Maria Fasak1, 2021).

Sedangkan menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, 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. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan (Ivan Fauzani Raharja, 2014).

2.4.1 indeks kepuasan masyrakat

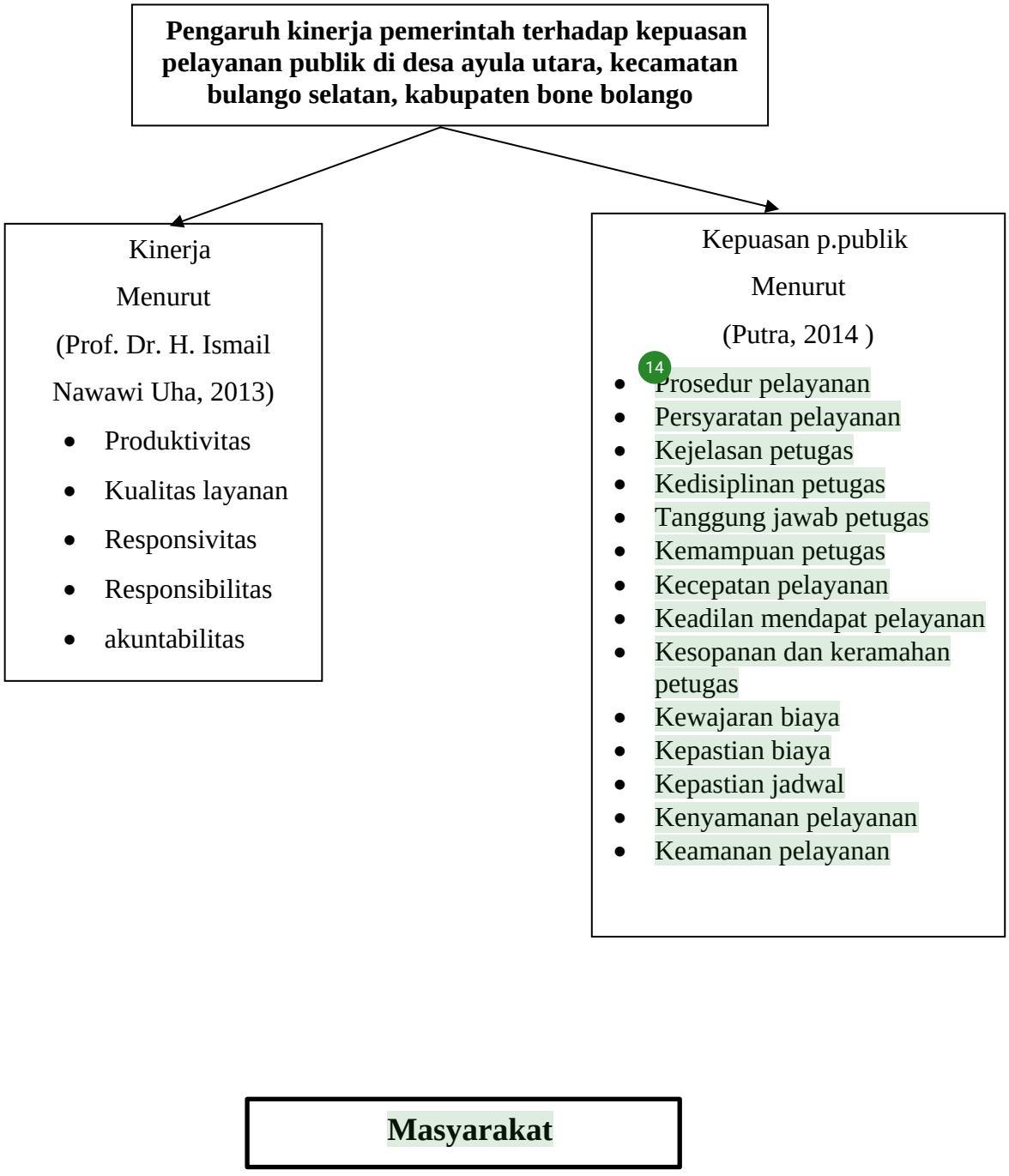
Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 menyusun pedoman umum mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan tersebut merupakan perkembangan dari keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi mengenai prinsip pelayanan. Yang kemudia dikembangkan menjadi 14 unsur “relevan, valid, reliabel. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Ke 14 unsur tersebut terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta salin menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. (Putra, 2014)

2.5 Kerangka Pikir



Gambar 21. Kerangka Pemikiran

2.6 hipotesis

Sugiyono (2013 : 17) mengatakan bahwa jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan di dukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian yang empiris maka jawaban itu di sebut sebagai hipotesis. Jadi hipotesis adalah jawaban sementara yang di landaskan pada teori yang relevan. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu

Ha: Terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Ho: Tidak terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Gorontalo dimulai pada bulan Juni 2022 sampai dengan Juni 2022. Peneliti memilih Desa Ayula Utara sebagai tempat penelitian karena menurut sundut pandang peneliti Desa Utara memiliki semua aspek pendukung agar penelitian berjalan dengan baik.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini memakai metode kuantitatif, metode ini memakai filsafat positivisme menjadi landasan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini secara random mengambil sampel pada biasanya, data dikumpul menggunakan instrument penelitian, analisis data untuk menguji hipotesis. berdasarkan Creswell (2010) pada pendekatan kuantitaf penelitian akan bersifat Pre-Determinded, analisis data statistik dan interpretasi data statistik. pada penelitian ini akan menguji suatu teori dengan cara mebuat hipotesis secara lebih jelasnya kemudian melakukan pengumpulan data pendukung penelitian yang gunanya buat menemukan informasi pendukung atau membantah hipotesis. (Sugiyono 2014)

3.3 Variabel penelitian

Seperti yang tertera dalam kerangka pemikiran dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

1. Variabel Bebas (independen) yaitu Kinerja yang menggunakan Simbol X. Dimensi Kinerja terdiri dari produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas
2. Variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pelayanan public yang menggunakan symbol Y. Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas, Kedisiplinan petugas, Tanggung jawab petugas, Kemampuan petugas, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapat pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya, Kepastian biaya, Kepastian jadwal, Kenyamanan pelayanan, dan Keamanan pelayanan.

   Untuk lebih jelasnya mengenai variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

tabel 3.1 Oprasinal variable x dan y

Variabel	Dimensi	Indikator
	Produktivitas	melihat seberapa produktiv p \elayanan si pegawai desa kepada masyarakat
	Kualitas layanan	mengukur kualitas pelayanan pegawai desa
	Responsivitas	melihat responsivitas pegawai dalam menanggapi aspirasi rakyat

Kinerja (X) (Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha, 2013)		
	Responsibilitas	melihat kegiatan birokrasi public sesai prinsip administrasi yang benar
	akuntabilitas	seberapa penting pegawai memprioritaskan kepentingan public
Kepuasan pelayanan publik (Y) (Putra, 2014)	Prosedur pelayanan	Tata cara pelayanan
	Persyaratan pelayanan	Teknis dan administratif yang di perlukan sesuai dengan pelayanan
	Kejelasan petugas pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas pelayanan
	Kedisiplinan petugas pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
	Tanggung jawab petugas pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanngung jawab petugas
	Kemampuan petugas pelayanan	Tinggkat keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan
	Kecepatan pelayanan	Target dan waktu pelayanan
	Keadilan mendapat pelayanan	Tidak membedakan golongan atau status masyarakat

	Kesopanan dan keramahan petugas	Sikap dan perilaku dalam emberikan pelayanan
	Kewajaran biaya pelayanan	Keterjangkauan besarnya biayaya yg di tetapkan oleh unit pelayanan
	Kepastian biaya pelayanan	Kesesuaiyan antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah di tetapkan
	Kepastian jadwal pelayanan	Waktu pelayanan sesuai denan ketentuan yang telah di tetapkan
	Kenyamanan lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur
	Keamanan pelayanan	Tingkat keamanan lingkungan

Tabel 3.2 Bobot nilai Variabel

Pilihan	Bobot
Selalu / Sangat Setuju	5
Sering/ Setuju	4
Kurang/ Ragu/ Netral	3
Jarang/ Tidak setuju	2
Tidak pernah / Sangat Tidak setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2012)

3.4 Populasi dan sampel

Populasi target adalah sekumpulan elemen-elemen atau obyek yang memiliki informasi yang dicari oleh peneliti dan akan digunakan dalam membuat

kesimpulan. Populasi target harus didefinisikan secara tepat. Dalam mendefinisikan populasi target mencakup terjemahan dari definisi problem ke dalam pernyataan yang tepat yang akan dan tidak akan dimasukan dalam sampele (Amirullah, 2015).

Sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian. (Amirullah, 2015). Berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil masyarakat menjadi sampel, dengan menggunakan teknik aksidental, yaitu siapa saja warga masyarakat yang kebetulan ditemui peneliti yang sedang mengurus pelayanan di Desa Ayula Utara, yaitu sebanyak 36 orang.

3.5 Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi dari informan di lapangan.
2. Data sekunder adalah data yang sudah ada dan diperoleh di lokasi penelitian, yang dapat berupa dokumen, literatur – literatur, dan lain-lain yang berkaitan dengan pertanyaan yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Prosedur Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode pengumpulan data menggunakan Angket (kuesioner) dengan memberikan daftar pertanyaan kepada setiap responden yang kemudian dijawab. Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Riduwan 2008)

3. Observasi, yaitu melihat secara langsung dan mencari informasi yang ada kaitannya dengan penelitian. observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan 2008)

3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Metode analisis data yang diperlukan ialah metode kuantitatif yang dilakukan dengan menganalisis dan menghasilkan presentase dari hasil jawaban responden. Buat menerima data yang baik pada arti mendekati kenyataan (objektif) telah tentu diharapkan suatu instrument atau indera ukur yang valid dan tangguh (reliable) dan buat dapat memercayai bahwa instrumen atau alat ukur yang valid atau andal, maka instrument tersebut mula-mula dipergunakan wajib diuji validitas dan reliabilitasnya sebagai akibatnya jika digunakan akan membuat yang akan terjadi yang objektif.

1. Uji Validitas

Percobaan validitas instrumen dengan menguji validitas konstruksi (construct validity), maka bisa dipergunakan pandangan dari pakar (judgment experts), sesudah instrumen dikonstruksi menggunakan para pakar dengan cara di minta pandangan perihal instrumen yang telah disusun itu. Hal ini sependapat dengan Sugiyono (2017) mengatakan bahwa.

"Setelah pengujian konstruksi selesai dari para ahli, maka diteruskan uji coba instrument. Instrument yang telah disetujui para ahli tersebut di cobakan pada sampel dimana populasi di ambil. Setelah data di dapat dan

di tabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor instrument".

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk tiap-tiap variabel. Selanjutnya dengan memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Untuk pengujian validitas penelitian dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh *Pearson* yang dikenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut :

$$rXY = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \,.\, (\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2\} \,.\, \{n. .\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

r	=	Angka korelasi
X	=	Skor pertanyaan (ke-n) variabel X
Y	=	Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y
n	=	Jumlah responden
XY	=	Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Kriteria pengujian untuk taraf nyata α = 0,05, Jika t hitung > t table dinyatakan valid dan t hitung < t table dinyatakan valid, dimana distribute t yang digunakan mempunyai dk = (n-2), rumus yang digunakan yaitu:

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

Keterangan:

t	=	test (t hitung)
r	=	korelasi antara variabel X dan Y
n	=	jumlah sampel

15 Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat pada table berikut:

Table 3.3 Koefisien Korelasi

R	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat tinggi / Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Tinggi / Kuat
0,400 – 0,599	Cukup tinggi / Sedang
0,200 – 0,399	Rendah / Lemah
0,000 – 0,199	Sangat rendah / Sangat lemah

Sumber : Riduwan (2008:280).

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merujuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup bisa pada percaya buat dimanfaatkan menjadi alat pengumpul data sebab instrument tersebut telah baik. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden buat memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang telah dapat dianggap, yang reliabel akan membangun data yang dianggap pula. bila datanya memang sahih sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, permanen akan sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* menurut Ghazali (2005:45) dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1\frac{\sum si}{si}\right)$$

Keterangan :

k	=	Jumlah instrument pertanyaan
$\sum si^2$	=	Jumlah varians dalam setiap instrument
s	=	Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *cronbachalpha* >0,60 dan jika *crinbach alpha* < 0,60 dikatakan *tidak reliable*, Ghozila (2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin dipercaya

4. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui hasil (presentase) seberapa besar strategi komisi pemilihan umum terhadap efektivitas pilkada yakni menggunakan persamaan koefisien determinasi (R2) sebagai berikut :

Kd = R2 x 100%

Keterangan : Kd : Koefisien determinasi

R2 : Koefisien korelasi yang di kuadratkan (Sugiyono, 2012)

5. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik menggunakan uji (uji parsial). Dengan rancangan Hipotesis :

Ho : b = 0 artinya tidak terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik

Ha : b≠0 Artinya terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik

Keputusan hipotesis di ambil berdasakan :

Jika t hitung kurang dari t tabel maka Ho diterima dan Ha tidak diterima, itu artinya. Kemudian jika thitung lebih dari t tabel maka Ho tidak diterima dan Ha di terima atau dengan melihat p value. Apabila nilai signifikasi

<0,05 berarti Ho di tolak dan Ha diterima dan jika nilai signifikasi > 0,05 berarti Ho diterima dan Ha ditolak.

3.8 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan ialah metode kuantitatif yang dilakukan dengan membahas dan menghasilkan presentase dari hasil jawaban responden. Buat menerima data yang baik pada arti mendekati kenyataan (objektif) telah tentu diharapkan suatu instrument atau indera ukur yang valid dan tangguh (reliable) dan buat dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid atau andal, maka instrument tersebut sebelum dipergunakan wajib diuji validitas dan reliabilitasnya sebagai akibatnya jika digunakan akan membuat yang akan terjadi yang objektif. (Riduwan 2008).

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, peneliti dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier sederhana.

Y = a + bX

a $= \frac{\Sigma Y - b.\Sigma X}{n}$

b $= \frac{n.\Sigma XY - \Sigma X.\Sigma Y}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$

keterangan :

X = kinerja pemerintah

Y = kepuasan pelayanan publik

a = nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian

4.1.1 Tugas pokok dan fungsi

4.2 Hasil penelitian

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS. Berikut hasil uji validitas dan kuesioner penelitian yang telah dijawab oleh 36 orang responden.

4.2.1. Uji validitas instrumen

Validitas instrumen penelitian menunjukkan sejauhmana nilai yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/pengamatan yang ingin diukur. Pada penelitian ini akan dibahas hal menyangkut validitas untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan itu telah mengukur aspek yang sama. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel/item dengan skor total variabel. Adapun hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Hasil uji validitas kinerja pemerintah (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} = 0,339	Keputusan
Kinerja pemerintah (X)	1	0.418	0,339	Valid
	2	0.554	0,339	Valid
	3	0.704	0,339	Valid
	4	0.611	0,339	Valid
	5	0.444	0,339	Valid
	6	0.696	0,339	Valid
	7	0.662	0,339	Valid
	8	0.539	0,339	Valid

Kepuasan pelayanan publik (Y)	1	0.367	0,339	Valid
	2	0.396	0,339	Valid
	3	0.344	0,339	Valid
	4	0.570	0,339	Valid
	5	0.525	0,339	Valid
	6	0.389	0,339	Valid
	7	0.530	0,339	Valid
	8	0.521	0,339	Valid
	9	0.526	0,339	Valid
	10	0.537	0,339	Valid
	11	0.481	0,339	Valid
	12	0.398	0,339	Valid
	13	0.638	0,339	Valid
	14	0.672	0,339	Valid

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dari 8 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kinerja pemerintah (variabel X), semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,339 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa 8 pernyataan untuk mengukur kinerja pemerintah (variabel X), semuanya dinyatakan valid.

Kemudian, untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y), terdapat 14 pernyataan yang diajukan, dan 14 pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,339 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa 14 pernyataan untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y), semuanya dinyatakan valid.

4.1.2 Uji reliabilitas instrumen

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program

SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dimana tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2

Uji reliabilitas kinerja pemerintah (variabel X)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
.843	8

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa ada 8 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kinerja pemerintah (variabel X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,843. Nilai ini lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alpha* = 0,843 > 0,60). Hal ini berarti semua pernyataan kinerja pemerintah (variabel X) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Tabel 4.3

Uji reliabilitas kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
.844	14

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa ada 14 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,844. Nilai ini lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alpha* = 0,844 > 0,60). Hal ini berarti semua pernyataan kepuasan pelayanan publik (variabel Y) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

4.3 Deskripsi variabel penelitian

Deskripsi variabel merupakan uraian masing-masing indikator dari setiap variabel yang telah ditanggapi responden. Adapun deskripsi (gambaran) jawaban responden terhadap masing-masing item pertanyaan pada masing-masing indikator setiap variabel adalah:

4.3.1 Deksripsi (gambaran) mengenai kinerja pemerintah (variabel X)

Berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 36 orang mengenai kinerja pemerintah (variabel X) dapat dilihat pada tabel frekuensi sebagai berikut.

Tabel 4.4

Tanggapan responden tentang aparatur tidak pernah menyerah dalam mencari solusi terbaik bagi pekerjannya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	41.7
Setuju (S)	17	47.2
Ragu-ragu (R)	3	8.3
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang aparatur tidak pernah menyerah dalam mencari solusi terbaik bagi pekerjannya, mayoritas responden yaitu sebesar 17 orang (47,2%) mengatakan setuju.

Tabel 4.5
Tanggapan responden tentang aparatur memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	22.2
Setuju (S)	21	58.3
Ragu-ragu (R)	7	19.4
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang aparatur memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya, mayoritas responden yakni sebesar 21 orang (58,3%) mengatakan setuju.

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang hasil kerja pegawai sangat akurat dan menarik

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	41.7
Setuju (S)	17	47.2
Ragu-ragu (R)	2	5.6
Tidak setuju (TS)	2	5.6
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang hasil kerja pegawai sangat akurat dan menarik, mayoritas responden yaitu sebesar 17 orang (47,2%) mengatakan setuju.

Tabel 4.7

Tanggapan responden tentang pegawai mampu memberi jaminan kualitas pelayanan yang diberikan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	22.2
Setuju (S)	19	52.8
Ragu-ragu (R)	8	22.2
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pegawai mampu memberi jaminan kualitas pelayanan yang diberikan, mayoritas responden yakni sebesar 19 orang (52,8%) mengatakan setuju.

Tabel 4.8

Tanggapan responden tentang aparatur dapat memahami keinginan masyarakat yang dilayani

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	12	33.3
Setuju (S)	18	50.0
Ragu-ragu (R)	5	13.9
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang aparatur dapat memahami keinginan masyarakat yang dilayani, mayoritas responden yaitu sebesar 18 orang (50,0%) mengatakan setuju.

Tabel 4.9

Tanggapan responden tentang pegawai dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	6	16.7
Setuju (S)	21	58.3
Ragu-ragu (R)	8	22.2
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pegawai dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, mayoritas responden yakni sebesar 21 orang (58,3%) mengatakan setuju.

Tabel 4.10

Tanggapan responden tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	14	38.9
Setuju (S)	17	47.2
Ragu-ragu (R)	4	11.1
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, mayoritas responden yakni sebesar 17 orang (47,2%) mengatakan setuju.

Tabel 4.11

Tanggapan responden tentang aparatur menyampaikan kepada masyarakat segala hal yang terkait pelayanan publik yang diberikan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	22.2
Setuju (S)	20	55.6
Ragu-ragu (R)	6	16.7
Tidak setuju (TS)	2	5.6
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang aparatur menyampaikan kepada masyarakat segala hal yang terkait pelayanan publik yang diberikan, mayoritas responden yaitu sebesar 20 orang (55,6%) mengatakan setuju.

4.3.2 Deksripsi (gambaran) mengenai kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 36 orang mengenai kepuasan pelayanan publik variabel Y) dapat dilihat pada tabel frekuensi sebagai berikut.

Tabel 4.12

Tanggapan responden tentang terdapat kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	13	36.1
Setuju (S)	23	63.9
Ragu-ragu (R)	0	0
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang terdapat kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, mayoritas responden yaitu sebesar 23 orang (63,9%) mengatakan setuju.

Tabel 4.13

Tanggapan responden tentang persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	20	55.6
Setuju (S)	14	38.9
Ragu-ragu (R)	2	5.6
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, mayoritas responden yaitu sebesar 20 orang (55,6%) mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.14

Tanggapan responden tentang keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	16	44.4
Setuju (S)	20	55.6
Ragu-ragu (R)	0	0

Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)		
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), mayoritas responden yaitu sebesar 20 orang (55,6%) mengatakan setuju.

Tabel 4.15

Tanggapan responden tentang kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	11	30.6
Setuju (S)	23	63.9
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, mayoritas responden yaitu sebesar 23 orang (63,9%) mengatakan setuju.

Tabel 4.16

Tanggapan responden tentang kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	10	27.8
Setuju (S)	25	69.4
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, mayoritas responden yaitu sebesar 25 orang (69,4%) mengatakan setuju.

Tabel 4.17

Tanggapan responden tentang kesesuaian tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	11	30.6
Setuju (S)	24	66.7
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kesesuaian tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, mayoritas responden yaitu sebesar 24 orang (66,7%) mengatakan setuju.

Tabel 4.18

Tanggapan responden tentang target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	41.7
Setuju (S)	19	52.8

Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, mayoritas responden yaitu sebesar 19 orang (52,8%) mengatakan setuju.

Tabel 4.19

Tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	9	25.0
Setuju (S)	24	66.7
Ragu-ragu (R)	2	5.6
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, mayoritas responden yaitu sebesar 24 orang (66,7%) mengatakan setuju.

Tabel 4.20

Tanggapan responden tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta salin menghargai dan menghormati

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	17	47.2
Setuju (S)	18	50.0
Ragu-ragu (R)	1	2.8

Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta salin menghargai dan menghormati, mayoritas responden yaitu sebesar 18 orang (50,0%) mengatakan setuju.

Tabel 4.21

Tanggapan responden tentang keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	41.7
Setuju (S)	18	50.0
Ragu-ragu (R)	2	5.6
Tidak setuju (TS)	1	2.8
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, mayoritas responden yaitu sebesar 18 orang (50,0%) mengatakan setuju.

Tabel 4.22

Tanggapan responden tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	23	63.9
Setuju (S)	12	33.3
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0

Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, mayoritas responden yaitu sebesar 23 orang (63,9%) mengatakan setuju.

Tabel 4.23

Tanggapan responden tentang pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	13	36.1
Setuju (S)	22	61.1
Ragu-ragu (R)	1	2.8
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, mayoritas responden yaitu sebesar 22 orang (61,1%) mengatakan setuju.

Tabel 4.24

Tanggapan responden tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	13	36.1
Setuju (S)	19	52.8
Ragu-ragu (R)	4	11.1
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0

Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, mayoritas responden yaitu sebesar 19 orang (52,8%) mengatakan setuju.

Tabel 4.25

Tanggapan responden tentang terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	20	55.6
Setuju (S)	13	36.1
Ragu-ragu (R)	3	8.3
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	**36**	**100%**

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tentang tentang terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, mayoritas responden yaitu sebesar 20 orang (55,6%) mengatakan sangat setuju.

4.4 Analisis korelasi dan uji hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, dapat dilihat pada perhitungan dalam model summary, khususnya angka R square, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.26 Model summary pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798[a]	**.637**	.626	3.02565

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2020

a. Predictors: (Constant), kinerja pemerintah (variabel X)
b. Dependent variable: kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Pada tabel tersebut dapat dilihat hasil olah data menunjukkan bahwa angka R square (r^2) adalah 0,637. Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh kinerja pemerintah (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara adalah sebesar 0,637 (63,7%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besar variabilitas pengaruh kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara, dapat diterangkan dengan variabel kinerja pemerintah (variabel X).

Untuk mengetahui apakah model regresi di atas sudah benar atau salah, maka diperlukan uji hipotesis. Uji hipotesis tersebut dengan melihat pada angka F dan juga angka signifikansinya dari tabel ANOVA, yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.27 Tabel anova pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	545.718	1	545.718	59.612	.000[a]
	Residual	311.254	34	9.155		
	Total	856.972	35			

a. Predictors: (Constant), Kinerja pemerintah (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Ho: Tidak terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan membandingkan angka F penelitian dengan F tabel, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Uji dengan membandingkan angka F penelitian dengan F tabel. Dimana diketahui bahwa:
   a) F penelitian sebesar 59,612
   b) Menghitung F tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

      Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan numerator (pembilang) yakni: jumlah variabel – 1 atau 2 – 1 = 1; dan denumerator (penyebut/pembagi) yakni: jumlah sampel (jumlah kasus) – jumlah variabel atau 36 – 2 = 34. Dengan ketentuan tersebut diperoleh angka F tabel sebesar 4,13.

c) Menentukan kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

- Jika F penelitian > F tabel, maka H_o ditolak dan H_a diterima.
- Jika F penelitian < F tabel, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Mengambil keputusan dari kriteria tersebut dapat ditafsirkan bahwa dari hasil perhitungan, didapatkan F penelitian sebesar 59,612 > F tabel sebesar 4,13. Dengan demikian, dapat diambil keputusan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh antara kinerja pemerintah (X) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) di Desa Ayula Utara

Analisis regresi sedarhana adalah peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel kepuasan pelayanan publik (variabel Y) apabila variabel kinerja pemerintah (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, yaitu kinerja pemerintah (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y), didapat hasil uji regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.28 Coefficients correlations kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	**20.995**	5.525		3.800	.001
	Kinerja pemerintah (X)	**1.257**	.163	.798	7.721	**.000**

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (Y)

Dapat dilihat pada tabel 4.28 bahwa persamaan regresi sederhana antara kinerja pemerintah (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (Y), sebagai berikut:

$\ddot{Y} = a + b . X$

$\ddot{Y} = 20{,}995 + 1{,}257 . X$

Konstanta sebesar 20,995 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari kinerja pemerintah (variabel X), maka nilai kepuasan pelayanan publik (variabel Y) adalah 20,995. Koefisien regresi sebesar 1,257 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai kinerja pemerintah (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 1,257.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kepuasan pelayanan publik (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari kinerja pemerintah (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan publik (variabel Y), adalah sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan dalam bentuk kalimat.

Ha: Terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Ho: Tidak terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana, bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau (0,05 ≤ Sig), maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau (0,05 ≥ Sig), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

Keputusan pengujian:

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.28 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas Sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,05 > 0,000, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

Ha : Terdapat pengaruh kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

4.5 Pembahasan

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama aparatur pemerintah yang tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Masyarakat senantiasa memerlukan pelayanan untuk memenuhi apa yang menjadi kepentingannya, sehingga akan menimbulkan perasaan puas sebagai akibat pelayanan yang

diberikan aparat. Pelayanan publik yang dimaksud berasimilasi dengan pelayanan masyarakat, dan tidak selalu bersifat kolektif, karena melayani kepentingan individu sepanjang kepentingan tersebut tetap terlibat dalam perwujudan hak dan kebutuhan bersama. Karena pelayanan publik merupakan kegiatan suatu organisasi atau penyelenggara yang diarahkan kepada masyarakat. Aparatur yang menjalankan tugas pelayanan terutama adalah pegawai negeri sipil, pejabat pemerintah, dan pegawai negeri sipil. Pejabat berarti sebagai pelaksana utama tugas semata-mata untuk kepentingan semua golongan masyarakat, menurut daerahnya sendiri dan selalu berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai hukum positif.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan aparatur pemerintah pusat sampai di desa, akan ditentukan oleh kinerja aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat karena mereka merupakan ujung tombak pelayanan, terutama aparatur di tingkat paling bawah yakni di desa. Kinerja aparatur desa yang meningkat akan turut mempengaruhi atau meningkatkan prestasi kantor desa, sehingga tujuan pemerintah desa di bidang pelayanan yang telah ditentukan dapat dicapai. Dalam hal ini, yang perlu dipahami oleh setiap aparatur desa atau kepala desa itu sendiri, yakni fungsi tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, kejelasan hasil yang diharapkan dari pekerjaan atau tugas tersebut, dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan agar hasil yang diinginkan dapat tercapai.

Hasil penelitian yang dilakukan tentang kinerja pemerintah terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pemerintah (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara adalah sebesar 0,637 (63,7%). Pengaruh ini sudah termasuk kategori kuat, namun masih perlu lebih ditingkatkan lagi, terutama keinginan aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto dalam Masdar (2009:68) yang mengatakan bahwa orientasi pelayanan sebagian besar aparatur penyelenggara negara masih berorientasi pada kepentingan birokrasi atau pejabat birokrasi, bukan pada peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Padahal, era desentralisasi dan otonomi daerah berdampak pada demokratisasi, termasuk pelayanan publik, di mana masyarakat bisa kritis dan memutuskan pelayanan apa yang dibutuhkan.

Sementara, fungsi birokrasi pemerintah desa sebagai lembaga pengabdi dan pelayan masyarakat, seringkali tidak terwujud secara optimal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Bahkan birokrasi seringkali menyimpang dari tugas pokoknya. Ketidakoptimalan dan penyimpangan tujuan disebabkan oleh beberapa faktor baik di dalam lembaga birokrasi itu sendiri maupun di lingkungan tempat birokrasi itu berada. Faktor-faktor penghambat tersebut menyebabkan birokrasi bergerak lambat, tidak efisien, berbelit-belit, boros, tidak memiliki standar kepastian kerja yang baik, dan pada akhirnya tidak disukai oleh para pengguna jasanya.

Di sisi lain, masyarakat yang tumbuh menuju masyarakat madani memerlukan peran birokrasi pemerintahan desa yang lebih bertanggung jawab, transparan dan adaptif untuk memperkuat hak masyarakat atas penyediaan layanan secara lebih luas dan seimbang. Dengan kata lain, birokrasi pemerintahan desa semakin dituntut untuk dapat menyesuaikan dengan keinginan masyarakat pengguna layanan yang berbeda-beda agar mereka puas dengan hasil pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur publik. Pelayanan yang baik hanya dapat terwujud jika organisasi penyelenggara pelayanan memiliki sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna pelayanan dan pegawai yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Mengingat kepentingan masyarakat tentunya menjadi tugas setiap unit pelayanan, karena keberadaan unit pelayanan publik tergantung ada tidaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh setiap pemerintah desa. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraannya. Kondisi ini tentunya juga menjadi syarat yang harus dipenuhi oleh setiap pemerintah daerah, khususnya aparat pemerintah desa yang merupakan pimpinan pelayanan publik yang diberikan oleh negara. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas baik. Semakin baik pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, semakin aktif prakarsa masyarakat yang melaksanakan pembangunan daerah didorong dan pertumbuhan ekonomi daerah tercapai, yang mengarah pada kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka dapat disimpulkan sabagai berikut:

Kinerja pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Ayula Utara Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, sebesar 0,637 (63,7%). Hal ini berarti bahwa variabel kebijakan pemerintah memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelayanan publik yang diterima masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur Desa Ayula Utara merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan. Kondisi obyektif di kantor desa, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem administrasi yang belum efektif dan efisien serta kualitas SDM peralatan yang belum memadai.

5.2 Saran

Untuk mengatasi kondisi tersebut, upaya terus menerus harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Sasarannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan public melalui strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melakukan pembenahan dan integrasi sistem pelayanan publik secara menyeluruh.

Upaya yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah desa, yakni memberikan pendidikan dan pelatihan untuk semua aparatur desa terutama mengenai kualitas; kepala desa senaiknya melakukan komunikasi dengan aparatur desa, pelanggan, dan stakeholder organisasi lainnya; serta memberikan penghargaan dan pengakuan kepada setiap aparatur desa yang berprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad Juriko Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Provinsi Gorontalo [Report]. - Makassar : Universitas Negeri Makassar, 2016.

Amirullah SE., M.M Metode Penelitian Manajemen [Book]. - [s.l.] : Bayumedia Publishing Malang, 2015.

Aprilia Angga Pelayanan Publik Pada Badan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Grobogan [Report]. - Semarang : Universitas Negeri Semarang, 2008.

Arep Tanjung Manajemen Sumberdaya Manusia [Book]. - Jakarta : Universitas Trisakti, 2002.

Arlis[1] Rosdianty razak[2],Abdi[3] Efektivitas Fungsi Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan di [Journal]. - Makassar : [s.n.], 2020.

As'ad Moh. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia-Pikologi Industri [Book]. - Yogyakarta : Liberty, 1999.

Boediono B. Pelayanan prima Perpajakan [Book]. - Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003.

Dr. Meithiana Indrasari S.T., M.M KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN [Journal]. - Kebonagung, Sukodono, Sidoarjo : Indomedia Pustaka, 2017.

Eliza Yulina ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN KANTOR KECAMATAN SIBERUT SELATAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI [Journal]. - Padang : [s.n.], 2015. - Vols. Vol.7, No.1.

Irawati Erni PENINGKATAN KAPASITAS DESA BERDASARKAN PADA UNDANG-UNDANG NO. 6 TAHUN 2014(Sebuah kajian tentang Otonomi Desa) [Book]. - [s.l.] : Email: erniirawati47@gmail.com, 2021. - Vol. Vol.2No.2.

Ivan Fauzani Raharja S.H., M.H. PENEGAKAN HUKUM SANKSI ADMINISTRASI TERHADAP PELANGGARAN [Journal]. - 2014. - Vol. VII No. II .

Juru Nyoman Ary Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat DewanPerwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng [Journal]. - Bali : JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA, 2020. - Vol. 4.

Lexy Febrison Malani1 Selvie M. Tumengkol2,Juliana Lumintang3 PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGEMBANGAN POTENSI [Journal]. - Manado : [s.n.], 2021.

Maria Fasak1 Balthasar Malindar2 IMPLEMENTASI PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA SE-KECAMATAN KORMOMOLIN KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR [Journal]. - MALUKU : [s.n.], 2021. - Vol. VoL.3 NO.2.

Masdar, Sjahrazad dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press, Surabaya.

Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha MPA., M.Si. Budaya organinasi kepemimpinan dan kinerja [Book]. - Depok : perpustakaan nasional: katalok dalam terbitan (KDT), 2013.

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela MM., M.pd. Kinerja Pegawai Teori pengukuran dan implikasi [Book]. - Yogyakarta : GRAHA ILMU, 2019. - Vol. 1.

Putra Wanda Fathoni Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan [Journal]. - Surabaya : Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya, 2014 .

RAHMAWATI SUCI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KEPALA [Journal]. - RIAU : SUCI RAHMAWATI, 2020.

Riyanto. D. Menejemen Kinerja Sumber Daya Manusia [Book]. - Malang : tunggal mandiri publishing, 2010.

Siti Amanah Endang Larasati, Sundarso ANALISIS KINERJA KANTOR KECAMATAN KARANGSAMBUNG [Journal]. - Semarang : Email: amanahsitisiti@gmail.com, 2013.

Sugiyono Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R.D [Book]. - Bandung : CV. Alfabeta, 2012.

Suwarno Joni Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu [Journal]. - Kalimantan Selatan : Universitas Lambung Mangkurat, 2012.

Utomo Agnes Mustika Dan Hardi PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, TERHADAP KINERJA KARYAWAN [Journal]. - Semarang : [s.n.], 2013. - Vol. vol. 6.

Yulianto Taufik KINERJA KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA [Report]. - SEMARANG : UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG, 2015.

Yunus Saddam Bustanil ANALISIS PERAN REFORMASI BIROKRASI DALAM [Journal]. - RIAU PEKANBARU : Feni Marti Adhenova, 2013.

28% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 28% Internet database
- Crossref database
- 5% Submitted Works database
- 12% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	journal.unair.ac.id Internet	3%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	2%
3	lib.unnes.ac.id Internet	2%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet	2%
5	eprints.untirta.ac.id Internet	2%
6	scribd.com Internet	2%
7	repository.unhas.ac.id Internet	2%
8	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id Internet	1%

9	fmi.or.id Internet	1%
10	repository.unibos.ac.id Internet	1%
11	eprints.uny.ac.id Internet	<1%
12	thesis.binus.ac.id Internet	<1%
13	jurnal.undira.ac.id Internet	<1%
14	core.ac.uk Internet	<1%
15	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-16 Submitted works	<1%
16	eprints.umsida.ac.id Internet	<1%
17	ojs.uho.ac.id Internet	<1%
18	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet	<1%
19	dspace.uii.ac.id Internet	<1%
20	Sukmaratih Sukmaratih, Hengky Anra, Anggi Perwitasari. "Aplikasi Ne... Crossref	<1%

21	eprints.walisongo.ac.id Internet	<1%
22	lib.ui.ac.id Internet	<1%
23	digilib.uns.ac.id Internet	<1%
24	etheses.uin-malang.ac.id Internet	<1%
25	pt.scribd.com Internet	<1%
26	jordinhohenuk.blogspot.com Internet	<1%
27	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	<1%

CURRICULUM VITAE

1. Identitas Pribadi

Nama Lengkap	: Sofyan Adipu
NIM	: S2117067.
Tempat Tanggal Lahir	: Gorontalo, 11 Oktober 1998
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Jurusan/ Prodi	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Sosiologi dan Politik
Perguruan Tinggi	: Universitas Ichsan Gorontalo
Agama	: Islam
Alamat	: Jl. Membramo Kel. Bolotadaa Timur Kec. Sipatana Kota Gorontalo

2. Riwayat Pendidikan

a. Pendidikan Formal

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 8 Tolangohula
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Tolangohula
3. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 2 Paguyaman
4. Universitas Ichsan Gorontalo

b. Pendidikan Non Formal

1. Peserta Masa Orientasi Mahasiswa Baru (MOMB) Universitas Ichsan Gorontalo
2. Peserta KKLP (Kuliah Kerja Lapangan Pengganti)