PENGARUH KE PEMIMPINAN KEPALA DESA DAN EFEKTIFITAS PELAYANAN APARAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA BUNGAYO KECAMATAN TOGEAN KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Oleh:

ALDI MAHDAR
E2120078

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana

PROGRAM SERJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2024

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DAN EFEKTIFITAS PELAYANAN APARAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA BUNGAYO KECAMATAN TOGEAN KABUPATEN TOJO UAN-UNA

Oleh:

ALDI MAHDAR
E2120078

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dan Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal
Gorontalo,…..……2024

Pembimbin 1	Pembimbing II
POPPY MU'JIZAT, SE., MM	**SRIMELIKE JUSUP,SE.,MM**
NIDN:0915016704	**NIDN:0903058101**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DAN EFEKTIFITAS PELAYANAN APARAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA BUNGAYO KECAMATAN TOGEAN KABUPATEN TOJO UNA-UNA

OLEH

ALDI MAHDAR
E2120078

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)
Universitas Ichsan Gorontalo)

Wiwin L Husin, SE.,M.SI .....
(Ketua penguji)

Zulkarnain I idris, SE.,M.SI .....
(Anggota penguji)

Syamsul, SE., M.SI .....
(Anggota penguji)

Poppy Mujizat. SE.,MM .....
(Pembimbing utama)

Sri Meike Jusup, SE., MM .....
(Pembimbing Pendamping)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi	Ketua Program Studi Manajemen
Dr. Musafir, SE., M.Si	**Syamsul, SE., M.Si**
NIDN. 09 281169 01	**NIDN. 0921108502**

PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naska dengan disebutkan nama pengarang dan dicantum kan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, Juni 2024
Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL

ALDI MAHDAR

PERSEBAHAAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah menyelesaikan skripsi ini saya mempersembahkannya kepada :

1. Allah SWT. Yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayat, rezeki dan semua saya butuhkan. Allah SWT sutradara terhebat.

2. Buat yang special. papa Mahdar Umar dan mama Sunarti U. Kalu terima kasih atas do'a, motivasi, semangat, cinta, kasih sayang, dan pengorbananyang telah diberikan.

3. Pak Dr. Musafir, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Ichsan Gorontalo

4. Ibu Poppy Mujizat, SE.,M.M dan Ibu Sri Meyke Jusup, SE.,MM, selaku Pembimbing 1 dan Pembimbing 2 yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan dukungan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terima kasih banyak Bapak Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.

5. Ibu Wiwin L. Husin, SE., M.Si, dan Pak Zulkarnain I idris SE.,M.SI dan Pak Samsul SE., M.SI selaku Penguji 1 dan Penguji 2 dan Penguji 3 yang sudah memberikan kritikan dan saran di dalam pembuatan skripsi. Terima kasih telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Buat teman sefrekuensi saya yaitu Mahmud R Lamadi, Rahmat Abdullah Nata, Gilang Kadula, Frengki Uwente, Ferawati Husain, siti Rahmatia Manjo, Ike Astria terima kasih sudah menjadi teman rasa keluarga yang selalu menegur ketika saya melakukan kesalahan dan selalu memberikan arahan yang baik dalam hal apapun.

7. Teman – teman seperjuangan maupun sahabat saya tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak akan mungkin saya sampai disini, terima kasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama.

MOTTO

Katakanlah, "Wahai hamba-hamba-Ku yang melampaui batas terhadap diri mereka sendiri! Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya. Sungguh, Dialah Yang Maha Pengampun, Maha Penyayang.

"(Surat Az Zumar ayat 53)"

Jikalau seorang hamba mendekat pada-Ku sejengkal, maka Aku akan mendekat padanya sehasta dan jikalau ia mendekat pada-Ku sehasta, maka Aku mendekat padanya sedepa. Jikalau hamba itu mendatangi Aku dengan berjalan, maka aku mendatangainya dengan bergegas-gegas.

(HR. Bukhari)

"Perkecillah dirimu,

Maka kau akan tumbuh lebih besar dari dunia.

Tiadakan dirimu maka jati dirimu akan terungkap tenpa berkata-kata.

"(Jalaluddin Rummi)"

ABSTRAK

ALDI MAHDAR. E2120078. THE EFFECT OF THE VILLAGE HEAD

LEADERSHIP AND THE VILLAGE APPARATUS SERVICE EFFECTIVENESS ON THE COMMUNITY SATISFACTION OF THE PEOPLE OF BUNGAYO VILLAGE, TOGEAN SUBDISTRICT, TOJO UNUNA REGENCY

This study aims to find the effect of village head leadership and village apparatus service effectiveness on community satisfaction of Bungayo Village, Togean Subdistrict, Tojo Una-Una Regency both simultaneously and partially. It analyzes phenomena by collecting primary data through a list of statements tested through validity and reliability tests. The analysis method used is path analysis by first converting ordinal scale data to an interval scale. The objects in this study are Village Head Leadership, Village Apparatus Service Effectiveness, and Community Satisfaction. The results of thefirst hypothesis show that Village Head Leadership (X1) and Village Apparatus Service Effectiveness (X2) simultaneously have a positive and significant effect on the community satisfaction of Bungayo Village, Togean Subdistrict, Tojo Una-Una Regency by 71.4%. The value of 28.6% is affected by other variables unstudied. The results of testing the second hypothesis show that the Village Head Leadership (X1) partially has a positive and significant effect on community satisfaction (Y) of 24.3%. The Village Apparatus Service Effectiveness (X2) partially

has a significant effect on community satisfaction (Y) by 69.6%.

Keywords: village head leadership, village apparatus service effectiveness, community satisfaction

ABSTRAK

Aldi Mahdar. E.21.20.078. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una di Bimbing Oleh Poppy Mu'jizat dan Srimeike Jusup

Penelitian/kajian/studi ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una baik secara simultan maupun parsial. Mendeskripsikan /mengetahui/menganalisis fenomena melalui Pengumpulan data pokok yaitu melalui daftar pernyataan/pertanyaan yang diuji melalui uji validitas dan reabilitas setiap item pernyataan/pertanyaan yang terdapat pada daftar pernyataan/pertanyaan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analisis*) dengan terlebih dahulu memgkonfersi data skala ordinal ke skala interval. Objek dalam penelitian ini Kepemimpinan Kepala Desa, Efektifitas Pelayanan Aparat Desa, Kepuasan Masyarakat.

Hasil hipotesis pertama menunjukan bahwa Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dengan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) secara simultan berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una sebasar 71,4%. Sedangkan 28,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukan bahwa Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dengan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2), secara simultan berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 24,3%. Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 69,6%.

Kata Kunci: Kepemimpinan Kepala Desa, Efektifitas Pelayanan Aparat Desa, Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang Maha Esa,karena atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan judul, PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DAN EFEKTIFITAS PELAYANAN APARAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA BUNGAYO sesuai dengan yang direncanakan.karya ilmiah ini di buat untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian skripsi,Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, usulan penelitian ini tidak dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimah kasih kepada:

- Dra.Hj. Juriko Abdussamad, M,Si, selaku ketuua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
- Dr.Abdul Gaffar La Tjokke,M.Si, selaku Rektor Ichsan Gorontalo
- Dr.Musafir, SE,.M.Si selaku Dekan di Fakultas Ekonomi
- Syamsul,SE.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi
- Poppy mu'Jizat,SE,.MM, selaku pembimbing I, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan usulan penelitian ini.
- Sri Meike Jusup,SE.,MM, selaku pembimbing II, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan usulan penelitian ini.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis dalam mengerjakan usulan penelitian ini.

- Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua yaitu, Mahdar Umar Manggarai, Sunarti A.Kalu dan keluarga yang telah membantu/ mendukung.
- Semua yang telah membntu penulis dalam menyelesaiakan usulan penelitian ini.

Saran dan Kritik, penulis harapakan dari dewan menguji dan semua pihak untuk menyempurnakan penulisan skripsi lebih lanjut. Semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berpentingan.

Gorontalo,.....2024

Penulis,

Aldi Mahdar
E2120078

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSETUJUAN iv
PERYATAAN v
MOTTO PERSEMBAHAN vi
ABSTRAK vii
PERYATAAN viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I. PENDAHULUAN
I.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
I.3.I Maksud Penelitian 9
I.3.2 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 12
2.1.1 Pengertian kepemimpinan 12
2.1.2 Pengertian kepemimpinan Kepala Desa 15
2.1.3 Peran kepemimpinan Kepala Desa 16
2.1.4 Fungsi kepemimpinan Kepala Desa 18
2.1.5 Indikator Kepemimpinan Kepala Desa 19

2.2 Efektifitas Pelayanan Aparat Desa 22
2.2.1 Pengertian Efektifitas Pelayanan Aparat Desa 22
2.2.2 Mengukur Efektifitas Pelayanan Aparat Desa 24
2.2.3 Faktor-FaktorMempengaruhi EfektifitasPelayananAparat Desa 28
2.2.4 Tujuan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa 29
2.2.5 Indikator Efektifitas Pelayanan Aparat Desa 30
2.3 Kepuasan Masyarakat 32
2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat 32
2.3.2 Mengukur Kepuasan Masyarakat 34
2.3.3 Faktor-Faktor Memepengaruhi Kepuasan Masyarakat 35
2.3.4 Manfaat Kepuasan Masyarakat 37
2.3.5 Indikator Kepuasan Masyarakat 37
2.4 Hubungan Antara Variabel 39
a. Hubungan Kepemimpinan Kepala Desa dan Kepuasan Masyarakat 39
b. Hubungan Efektifitas Pelayanan Aparat Dan Kepuasan Masyarakat 40
2.5 Penelitian Terdahulu 41
2.6 Kerangka Pemikiran 44
2.7 Hipotesis Penelitian 46
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 48
3.2 Metode Penelitian 48
3.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan 48
3.2.2 Operasionalisasi Objek Penelitian 50
3.2.3 Populasi Dan Sampel Penelitian 52
1. Populasi 52
2. Sampel 53
3.2.4 Jenis Dan Sumber Data 53
1. Jenis Data 53
2. Sumber Data 54
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data 54
3.2.6 Metode Analisis Data 55

3.2.6.1 Uji Validitas 55
3.2.6.2 Uji Reliabilitas 57
3.2.6.3 Konversi Data 58
3.2.6.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*) 59
3.2.6.5 Pengujian Hipotesis 61
3.2.7 Rencana Jadwal Penelitian 61

BAB IV HASIL PENELITITIAN DAN PEMBAHASAN 63
4.1 Gambaran Umum 63
4.1.1 Sejarah Singkat Desa Bungayo 63
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran 64
4.1.3 Struktur Organisasi Aparat Desa Bungayo 66
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 64
4.1.4 Gambaran Umum Variabel Kepemimpinan Kepala Desa {X1} 69
4.1.5 Gambaran Umum Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa {X2} 70
4.1.6 Gambaran Umum Variabel Kepuasan Masyarakat {Y} 71
4.3 Hasil Penelitian 72
4.3.1 Hasil Uji Validasi Dan Realibilitas 72
4.4 Analisi Data Statistik 74
4.5 Pengujian Hipotesis 77
4.5.1 Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa {X1} Dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa {X2} Secara Silmutan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat {Y} 77
4.5.2 Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa {X1} Secara Persial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat{Y} 77
4.5.3 Pengaruh Efektifitas Pelayanan Aparat Desa {X2} Secara Persial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat{Y} 78
4.6 Korelasi Antara Variabel X 78
4.7 Pembahasan 78
4.7.1 Kepemimpinan Kepala Desa{X1} Dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa {X2} Secara Silmultan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakt {Y} 78

4.7.2 Kepemimpinan Kepala desa {X1} Dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa {X2} Secara Persial Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat {Y} 81

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 86

5.2 Saran 87

DAFTAR PUSTAKA 88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kera ngka Pemikiran 45

Gambar 3.1 Analisis Jalur (Path Analysis).....59

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Aparat Desa Bungayo.....64

Gambar 4.2 Hasil Estimasi Struktur Analisis Jalur 74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian 49

Tabel 3.2 Daftar Pilihan Kuesioner 51

Tabel 3.3 Koefisien Korelasi 56

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian 62

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur 67

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 67

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 68

Tabel 4.4 Tabel Skala Penelitian Jawaban Responden.....67

Tabel 4.5 Tangapan Responden Tentang Variabel Kepemimpinan Kepala Desa{X1} 67

Tabel 4.6 Tangapan Responden Tentang Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa{X2} 68

Tabel 4.7 Tangapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Masyarakat{Y} 70

Tabel 4.8 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) 71

Tabel 4.9 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) 71

Tabel 4.10 Hasil Uji validitas dan ReliabilitasVariabel Kepuasan Masyarakat (Y) 72

Tabel 4.11. Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh (X1), dan (X2) secara simultan dan parsial terhadap variabel (Y) 74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner 94

Lampiran 2 Data Ordinal dan Data Interfal .....

Lampiran 3 Deskriptif Variabel Penelitian .....

Lampiran 4 Uji Validasi dan Relibilitas .....

Lampiran 5 Uji Korelasi .....

Lampiran 6 Uji Hipotesis

Lampiran 7 R Tabel .....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepemimpinan diera globalisasi saat ini penuh tantangan persaingan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kepemimpinan harus memiliki keunggulan kompetitif untuk memimpin organisasi, Seorang pemimpin tidak akan mampu memimpin organisasinya secara efektif apa bila aparat desa tidak menjalankan tugas yang diberikan oleh seorang pemimpin. Aparat desa harus memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat dan keinginan masyarakat. kepemimpinan melibatkan proses pengaruh sosial dengan pengaruh yang sengaja diberikan oleh seseorang terhadap orang lain. Hal ini untuk mengatur kegiatan dan hubungan dalam organisasi dalam kepemimpinan yang terpenting adalah menafsirkan peristiwa dan menentukan jalannya organisasi membangun kerja sama antara aparat desa dengan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat mempengaruhi seluruh masyarakat untuk mengabdikan dirinya dalam mencapai tujuan. Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi, mengajak, mengarahkan, merencanakan strategi, mengembangkan, memotivasi, dan mengkoordinasikan bawahan untuk bekerja sama mencapai visi, misi, dan tujuan kepemimpinan.Kepemimpinan merupakan kemampuan individu untuk melakukan mobilisasi (Muafi et al.,2019), Menyatakan bahwa dalam upaya mempengaruhi perilaku seseorang kepemimpinan menggunakan sebagai standar perilaku setiap metode memiliki

kelebihan dan kekurangan. Sehingga Sesuai dengan kepribadian dan kemampuan kepemimpinan seorang pemimpin akan menggunakan gaya kepemimpinannya yang sesuai dalam upaya membina, menggerakkan, dan mengarahkan semua potensi masyarakat dilingkungannya setiap pimpinan memiliki cara yang unik dikarenakan setiap pemimpin memiliki model kepemimpinan yang berbeda-beda untuk mencapai sebuah tujuan.

kepemimpinan dalam organisasi sangat penting dikarenakan yaitu kepemimpinan kepala desa dirancang untuk meningkatkan potensi pencapaian tujuan organisasi. Tugas utama aparat desa berada di bawah kepemimpinan kepala desa untuk memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu desa kepala desa mempunyai peranan sentral dalam menjalankan aparat desa dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh kepala desa dan jajarannya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat desa bungayo.

Salah satu permasalahan yang muncul adalah banyak keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa atau kurang memadainya pelayanan aparat desa diakibatkan lemahnya dukungan dan perhatian kepala desa terhadap masyarakat, dan yang masih sering di keluhkan oleh masyarakat adalah waktu pelayanan dan ketidakadilan dalam pelayanan, dan mengakibatkan Kurangnya efektifnya pelayanan terhadap kepuasan masyarakat desa bungayo. Kepala desa sebagai pemimpin di tingkat desa bertugas mengkoordinasikan dan mengarahkan berbagai kegiatan aparat desa

untuk mencapai kepuasan masyarakat desa bungayo. kepuasan masyarakat terwujud apa bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan tersebut.

kepemimpinan kepala desa yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan desa dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kepemimpinan yang efektif meliputi kemampuan mengambil keputusan yang baik, membina hubungan baik dengan masyarakat, mengelola sumber daya secara efektif dan memberikan arahan yang jelas kepada aparat desa. Selain kepemimpinan kepala desa, efektifitasi pelayanan juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kepemimpinan adalah cara dimana setiap pemimpin mempengaruhi bawahannya agar mereka dapat bekerja lebih keras dan mau bekerja sama dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala desa (Gunasekare 2018). Hal ini sesuai dengan teori pengelolaan kepala desa yang merupakan kepala aparat desa, mempunyai kewenangan mengelola desa, dan mewakili aparat desa dalam kepemilikan aset desa.

Mengingat peran kepala desa dalam memotivasi bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi maka cara kepala desa memimpin organisasi sangat berpengaruh seperti yang dinyatakan Ratu dalam (Bjerrum, 2017), dan Gladrow (2017) menemukan adanya hubungan antara gaya kepemimpinan kepala desa dengan tanggung jawabnya dalam pengelolaan sumber daya desa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi gaya kepemimpiinan kepala desa, maka semakin besar pula tanggung jawabnya kepala desa dalam pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat.

Efektifitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat, kemudahan akses terhadap layanan, kecepatan memproses permintaan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh aparat desa. Pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan terhadap aparat desa, dan menjalin hubungan yang harmonis antara aparat desa dan masyarakat. Tugas atau fungsi aparat desa adalah menjalankan kekuasaan tertentu yang dimiliki bawahannya dan melaksanakan tugas lain berdasarkan peraturan yang ada sebagai lembaga pemerintah yang berada di bawah wakil kecamatan, tujuan pengelolaan aparat desa adalah untuk melaksanakan secara efektif berbagai fungsi wakil kecamatan yang berada di bawah kewenangan.

Kepemimpinan dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keselamatan, kualitas kehidupan kerja dan yang terpenting adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi atau lembaga. Kapasitas dan keterampilan kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting yang menentukan efektivitas suatu organisasi. Jika organisasi dapat mengidentifikasi kualitas yang terkait dengan kepemimpinan maka kemampuan mereka untuk memilih pemimpin yang efektif akan meningkat. Kepemimpinan dapat dilihat sebagai seorang pemimpin mengarahkan, memotivasi, dan mengatur seluruh unsur dalam suatu kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menciptakan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, berarti tercapainya hasil kerja seseorang dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam organisasi aparat desa melayani masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindari, oleh karena itu merupakan suatu kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat karena sudah menjadi kewajiban aparat desa. Aparat desa harus mencari solusi terbaik untuk mencapai hal tersebut Permasalahan yang sering dihadapi antara lain hambatan internal, yaitu hambatan yang datang dari organisasi itu sendiri, dan hambatan eksternal yaitu hambatan yang datang dari masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan.

Untuk mewujudkan atau mencapai efektifitas pelayanan aparat desa kepada masyarakat, maka kepala desa harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan memimpin, memberi motivasi, mengawasi, bekerjasama dan terus menerus berdialog dengan aparat desa. Agar aparat sadar bahwa dirinya memang diperlukan dan tidak menjadi korban diskriminasi, maka dari itu mereka melakukan pekerjaannya sebaik mungkin untuk menyenangkan masyarakat. Pemimpin desa juga perlu memantau aktivitas aparat desa apakah mereka memimpin menuju tujuan yang diinginkan atau tidak.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane dalam (Indrasari,2019), Menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan, karena masyarakat akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, pelayanan terbaik terkait dengan kualitas, yaitu bagaimana pelayanan dapat terpenuhi dan memuaskan masyarakat sedangkan pelayanan yang buruk menunjukkan kegagalan dalam proses pelayanan. (Febrianti et al., 2013).

Menyatakan bahwa apabila layanan aparat dan kemampuan penyedia layanan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan aparat akan berpengaruh.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil akhir dari pelayanan aparat desa yang efisien. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti kepuasan terhadap pelayanan publik, partisipasi masyaraka dalam pengambilan keputusan, dan tingkat kepercayaan terhadap aparat desa. Kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan aparat desa berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Pasolong (2010), kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik sangat penting karena hubungannya dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelayanan yang diberikan maka akan semakin besar pula kepercayaan masyarakat. Menurut Sheth dan Sisodia dalam Yanti (2021: –73), kepuasan adalah suatu proses persepsi psikologis untuk mengevaluasi hasil kinerja berdasarkan harapan yang telah ditentukan. Menurut Sheth dan Sisodia, kepuasan masyarakat dan pengguna layanan publik berkorelasi positif dengan tingkat pelayanan yang diterimanya. Suatu pelayanan dianggap bernilai apabila konsumen merasa puas (Yanti, 2021). Ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan merasa puas terhadapnya pelayanan aparat desa maka kepercayaan masyarakat meningkat.

Namun, terdapat beberapa kendala atau keterbatasan dalam kepemimpinan dan pelaksanaan tugas kepala desa, yaitu kurangnya sikap kerjasama antara kepala desa dengan aparat desa, dan kurangnya arahan dari

kepala desa bagi aparat desa. Hal ini akan mempengaruhi kelancaran sistem pelayanan terhadap kepuasan masyarakat desa bungayo, karena kerjasama sangat diperlukan dalam sistem aparat desa dan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, kepala desa tidak mempunyai banyak pengaruh terhadap aparat desa, sehingga menimbulkan hubungan sumbang karena kurangnya komunikasi yang baik antara kepala desa dan aparat desa. Dan hal ini menyebabkan kurangnya pengawasan kepala desa terhadap aparat desa mengenai tingkat pelayanan aparat desa untuk kepuasan masyarakat.

Kepala desa bungayo harus meningkatkan motivasi masyarakat desa bungayo dan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan masyarakat desa, Dengan adanya komunikasi antara masyarakat desa bungayo menyadari bahwa benar-benar dibutuhkan dan tidak didiskriminasi serta berupaya memaksimalkan pelayanan demi kepuasan masyarakat. Kepala desa bungayo juga harus mengatur kegiatan aparat desa apakah sesua dengan tujuan atau tidak, untuk mencapai hal ini kepala desa dan jajarannya harus bekerja sama untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam mewujutkan kepuasan masyarakat. Aparat desa bungayo yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat setempat untuk mendapatkan kepuasan masyarakat tersebut. Aparat desa bungayo harus menjalankan tugasnya secara efektif terhadap pelayanan aparat desa agar masyarakat bungayo merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Aparat desa bertanggung jawab sebagai pemberi pelayanan publik dan akan terus berupaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat

untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat. Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan desa akan menimbulkan citra negatif aparat desa di masyarakat. Sebagian masyarakat yang berurusan dengan birokrasi terus-menerus mengeluh dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Bahkan saat ini, masih ada masyarakat yang menilai birokrat dengan buruk. Akibatnya, banyak pengguna jasa dan masyarakat yang mengambil jalan pintas dan menggunakan jasa calo untuk memenuhi kebutuhannya terkait birokrasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan survei yang dilakukan yang terjadi didesa bungayo yaitu ada beberapa hambatan atau kendala dalam kepemimpinan kepala desa dalam melaksanakan tugasnya yaitu, kurangnya sikap kerja sama antara masyarakat dengan aparat desa, kurangnya motivasi kepala desa yang diberikan kepada masyarakat sehingga menimbulkan sistem pelayanan belum mencapai tingkat kepuasan masyarakat sehingga masyarakat desa dalam bekerja belum mencapai tingkat kepuasan dalam pelayanan aparat desa, hal ini yang mempengaruhi sistem kelancaran masyarakat dalam melaksanakan tugasnya dalam pelayanan untuk meninggkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tercapai bila pelayanan yang diberikan memenuhi atau sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu kerja sama sangat dibutuhkan dalam sistem masyarakat desa maupun dalam kehidupan sehari-hari. Namun, kepala desa kurang mempunyai pengaruh tarhadap masyarakat desa sihingga meninmbulkan hubungan yang tidak baik antara aparat desa, sehingga menyebapkan kurangnya komunikasi yang baik kepala desa dengan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis ingin menyelidiki permasalahan atau isu-isu yang terjadi didesa bungayo terkait kepemimpinan kepala desa dan berkaitan efektifitas pelayanan aparat desa dan dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penulis ingin memanfaatkan kesempatan ini untuk melakukan penelitian.

"Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Dan Efektivitas Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Bungayo"

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala desa (X1) dan Efektifitas pelayanan Aparat desa (X2) secara *simultan* terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Desa Bungayo?
2. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala desa (X1) secarra *persial* terhadap kepuasan masyarakat(Y) pada Desa Bungayo?
3. Seberapa besar pengaruh Efektifitas pelayanan aparat desa (X1) secara *persial* terhadap Kepuasan masyarakat (Y) pada Desa Bungayo?

1.3 Maksud dan tujuan penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kepemimpiinan kepala desa dan Efektifitas pelayanan aparat secara *simultan* dan *persial* terhadap kepuasan masyarakat desa bungayo.

1.3.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpiinan kepala desa (X1) dan Efektifitas pelayanan aparat (X2) secara *silmutan* dan *persial* terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Desa Bungayo
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan kepala desa (X1) secara persial terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Desa Bungayo
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Efektifitas pelayanan aparat (X2) secara persial terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Desa Bungayo

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pemerintah Desa

   Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan masukan pada aparat desa guna mengatasi permasalahan kinerja aparatur desa yang terkait dengan variabel seperti kepemimpinan kepala desa, motivasi kerja, sumber daya manusia, fasilitas kantor, dll.
2. Bagi Penulis

   Karya penelitian ini dimaksudkan untuk memeberikan wawasan akademis kepada penulis baik secara teoritis maupun penerapan penerapan secara teori terhadap mata Kuliah Metode Penelitian di Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bagi Pihak Lain

Semoga penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lebih lanjut.Untuk pembaca umum, Ini diharapkan menambah pengetahuan tentang Kepemimpinan Kepala Desa sehingga menjadi acuan dalam pengambilan keputusan saat memimpin sebuah desa.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian kepemimpinan

Definisi kepemimpinan secara luas mencakup proses dalam menetapkan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan tersebut dan mempengaruhi kemajuan kelompok dan budayanya. Kepemimpinan tersedia untuk semua orang dan tidak eksklusif untuk satu organisasi, kantor, dan perusahaan. Kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi tingkah laku orang lain, atau seni mempengaruhi tingkah laku manusia, baik individu maupun kelompok. Kepemimpinan tidak harus dibatasi oleh aturan birokrasi dan etika. Kepemimpinan tidak harus terikat pada organisasi tertentu namun, kepemimpinan dapat terjadi dimana saja selama seseorang menunjukkan kemampuan untuk mempengaruhi tindakan orang lain dalam mencapai tujuan tertentu.

Kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan tujuan yang telah ditetapkan organisasi tersebut. Kepemimpinan merupakan titik fokus dan memutuskan kebijakan kegiatan yang akan dilakukan dalam organisasi. Pemimpin mempunyai kekuatan yang luar biasa dia bisa membuat perbedaan antara keberhasilan dan kegagalan dalam segala hal apa yang organisasi lakukan untuk dirinya sendiri atau untuk organisasi.

Menurut (Runa & Basyit, 2020a) dalam (Misubargo, 2021, hlm.69) kepemimpinan adalah proses mempengaruhi kegiatan kelompok untuk menetapkan dan mencapai tujuan. Dalam bukunya Perilaku Organisasi, Hendyat Sutopo menyatakan bahwa hubungan antara pemimpin dan pengikut selalu berubah dan berkembang dengan waktu. ciri-ciri atau tindakan yang ditunjukkan oleh pemimpin jelas menjadi perhatian utama di masyarakat. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi satu sama lain dalam situasi tertentu dengan menggunakan komunikasi yang terarah untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut (Muafi, 2019) Kepemimpinan seorang, pemimpin harus mampu membangun hubungan personal yang baik antara yang dipimpin dengan yang memimpin, sehingga timbul rasa saling menghormati, saling percaya, saling membantu, dan rasa persatuan. Seorang pemimpin harus mampu berpikir sistematis dan teratur, mempunyai pengalaman dan pengetahuan, serta mampu merencanakan apa yang perlu dilakukan. Kepemimpinan yang lemah tentu dapat menghambat aktivitas kerja, sedangkan kepemimpinan yang kuat justru sebaliknya akan mendorong kinerja bawahan dan aktivitas pencapaian tujuan.

Menurut (Purwedi & Widodo, 2020) Kepemimpinan adalah seseorang yang dapat menetapkan strategi, membuat rencana, dan memotivasi bawahan agar bertindak secara efektif dan efisien. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut (Syaleh & Utama, 2019) Kepemimpinan merupakan kekuatan ambisius, kekuatan antusias, dan kekuatan moral kreatif yang dapat mempengaruhi anggotanya untuk mengubah sikapnya agar sesuai dengan

keinginan pemimpin. Pemimpin bertanggung jawab untuk meningkatkan pemahaman tentang kemampuan, komitmen, keterampilan, dan nilai-nilai organisasi, serta meningkatkan kerja sama tim untuk meningkatkan kinerja organisasi. Jika pemimpin dapat memberikan kepemimpinan yang baik maka karyawan akan merasa puas dan pada akhirnya meningkatkan kinerjanya.

Menurut beberapa ahli, pengertian kepemimpinan antara lain: Pertama, menurut Robbins yang dikutip oleh Sudarwan Danim dan Sparno: Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan. Kompetensi sebagai aktivitas mempengaruhi orang dengan tujuan mencapai tujuan organisasi (Ghufron, 2020). Selain itu pengertian kepemimpinan adalah suatu alat atau sarana proses dalam suatu kelompok atau organisasi untuk mempengaruhi orang lain agar melakukan sesuatu secara sadar dan sukarela guna mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat menyimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi perilaku orang lain agar berperilaku sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu, kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai suatu tujuan. kepemimpinan diartikan sebagai proses mempengaruhi dan mengarahkan berbagai tugas yang berkaitan dengan aktivitas anggota kelompok. Kepemimpinan juga diartikan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi strategi dan tujuan yang berbeda, kemampuan untuk mempengaruhi komitmen dan kepatuhan terhadap tugas untuk mencapai tujuan bersama, dan kemampuan untuk mempengaruhi kelompok untuk mengidentifikasi, memelihara dan mengembangkan budaya organisasi.

2.1.2 Kepemimpinan Kepala Desa

Kepemimpinan kepala desa merupakan kepemimpinan formal yang tindakan kepemimpinannya hanya terfokus pada peraturan yang ada dan pelaksanaannya yang terbaik. Dalam hal ini peran kepemimpinan kepala desa tergolong dalam kepemimpinan berorientasi tugas karena kepemimpinan kepala desa merupakan kemampuan kepemimpinan yang diperoleh dari jabatannya sebagai kepala desa dan merupakan bagian dari sistem peran formal. Otoritas ini adalah otoritas yang sah. Artinya, kewenangan yang melekat pada jabatan Kepala Desa adalah memastikan bahwa mereka yang menduduki jabatan di bawah Kepala Desa memenuhi persyaratan yang diatur dalam peraturan yang berlaku.

Menurut Surono dalam (2019: 10) Kepala desa adalah wakil yang dipilih oleh masyarakat untuk memimpin dan mengatur masyarakat. Setelah kepala desa terpilih, dengan sendirinya kepala desa menjalankan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya terhadap masyarakat. Kepala desalah yang menentukan berhasil atau tidaknya kepala desa. Oleh karena itu, tugas kepala desa banyak sekali, seperti memimpin pembangunan secara terpadu, menjaga pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab, membangun komunitas, dan memberdayakan masyarakat desa.

Menurut Wahyudi dkk (2019:,372), kepala desa adalah pemimpin yang ditunjuk oleh masyarakat untuk menentukan berhasil tidaknya pemerintahan. Kepala desa membimbing masyarakat menuju kehidupan yang lebih baik melalui pemberdayaan masyarakat yang dilakukan melalui program dan pertemuan yang diselenggarakan oleh kepala desa.

kepala desa adalah orang yang mempunyai kekuasaan tertinggi di desa dan merupakan pemimpin formal maupun informal, yaitu pemimpin yang selalu hadir dalam masyarakat yang dipimpinnya. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, membangun desa, mengembangkan masyarakat desa, dan memberdayakan masyarakat desa. Pemerintahan desa diselenggarakan oleh pemerintah desa. Dalam menjalankan fungsinya, Kepala Desa didukung oleh Perangkat Desa. Perangkat desa bertugas membantu kepala desa dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya perangkat desa meliputi sekretaris desa.

Menurut pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan, bahwa kepala desa dapat dipandang sebagai orang yang dipilih oleh masyarakat untuk menjadi pemimpin yang bertanggung jawab dalam mengatur dan memberdayakan masyarakat serta menerima aspirasi dan inspirasi masyarakat. Kepala desa mempunyai kedudukan yang tinggi di antara perangkat desa dan memikul tanggung jawab yang sangat luas dalam melaksanakan tugasnya. Tanggung jawab pekerjaan dapat dipikul oleh kepala desa atau wakil orang lain, sedangkan pekerjaan pelayanan dapat dilakukan oleh kepala desa sendiri atau dapat dianggap terpusat.

2.1.3 Peran Kepemimpinan Kepala Desa

Peranan kepala desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam kegiatan pembangunan desa masih belum efektif dan efisien, dalam hal ini kepala desa juga mempunyai kelemahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, serta kemampuannya dalam mengembangkan desa. Desa tersebut belum terlaksana dengan baik sehingga belum memenuhi harapan masyarakat. Kondisi tersebut

tercermin dari masih rendahnya tingkat keberhasilan pembangunan masyarakat di desa ini, di antaranya, rata-rata tingkat pendidikan masyarakat yang masih rendah pelayanan yang diberikan.

Menurut Haryadi dalam (2018: 11), kepala desa adalah seseorang yang dapat berperan dalam melaksanakan pembangunan dan memenuhi kriteria tertentu yaitu mampu merencanakan pembangunan sesuai kebutuhan masyarakat desa, mempunyai kemampuan memberikan arahan. untuk bawahan dalam pelaksanaan pembangunan desa, mempunyai kemampuan mengambil keputusan pada saat pelaksanaan pembangunan desa mempunyai kemampuan mengkoordinasikan pelaksanaan pembangunan desa dan mempunyai kemampuan mengawasi kegiatan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan desa.

Sedangkan menurut Hakim dkk (2018: 117), kepala desa mempunyai tiga peran yaitu, sebagai penggerak, kepala desa sebagai pendukung, dan kepala desa sebagai penggerak. Peran kepala desa adalah sebagai penggerak, Memotivasi, dan mendorong masyarakat untuk menyadari pentingnya pembangunan. Dengan melibatkan masyarakat dan mengajak mereka untuk berpartisipasi dalam pertemuan atau pertemuan bersama dengan perangkat desa untuk membahas pembangunan, Masyarakat kemudian dapat memberikan saran atau masukan pada pertemuan tersebut dengan menerima atau menolak komentar sebagai bentuk partisipasi.

Cara kepala desa memotivasi masyarakat adalah dengan mengundang masyarakat pada setiap pertemuan yang diadakan di desanya melalui pemerintah desa yang mengundang masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat

mengetahui kebutuhan desa dan masyarakat itu sendiri, serta agar masyarakat lebih mengetahui program-program pembangunan yang digagas oleh desa.

2.1.4 Fungsi Kepemimpinan kepala Desa

Kepemimpinan kepala desa merupakan kepemimpinan formal yang tindakan kepemimpinannya hanya terfokus pada peraturan yang ada dan pelaksanaannya yang terbaik. Dalam hal ini peran kepemimpinan kepala desa tergolong dalam kepemimpinan berorientasi tugas karena kepemimpinan kepala desa merupakan kemampuan kepemimpinan yang diperoleh dari jabatannya sebagai kepala desa dan merupakan bagian dari sistem peran formal. Otoritas ini adalah otoritas yang sah. Artinya, kewenangan yang melekat pada jabatan Kepala Desa adalah memastikan bahwa mereka yang menduduki jabatan di bawah Kepala Desa memenuhi persyaratan yang diatur dalam peraturan yang berlaku.

Adapun fungsi dan seseorng pemimpin kepala desa menurut Garungan dalam Walgito (2003:106) yaitu:

1 Tugas pemimpin adalah memberikan struktur yang jelas terhadap situasi kompleks yang dihadapi kelompoknya (struktur situasional).

2 Tugas pemimpin adalah mengawasi dan mengarahkan perilaku kelompok yang dipimpinnya (mengendalikan perilaku kelompok). Hal ini juga berarti bahwa pemimpin bertanggung jawab mengendalikan perilaku anggota kelompok dan kelompok itu sendiri.

3 Pemimpin adalah juru bicara kelompok yang dipimpinnya. Seorang pemimpin harus mampu merasakan dan menjelaskan kebutuhan

kelompok yang dipimpinnya kepada dunia luar, baik itu sikap kelompok, tujuan, harapan, atau lainnya.

2.1.5 Indikator Kepemimpinan Kepela Desa

Variabel Kepemimpinan Kepala Desa, Variabel ini di ukur secara operasional diadopsi dengan menggunakan 6 (enam) indikator Kartono (2008: 32), yaitu:

1. Kemampuan mengambil keputusan,

   pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan sistematis terhadap sifat pilihan dan tindakan mengambil apa yang diperhitungkan sebagai tindakan yang paling tepat.

2. Kemampuan memotivasi,

   kemampuan memotivasi adalah kesiapan anggota suatu organisasi untuk mengerahkan kemampuannya (berupa keahlian atau ketrampilan), tenaga, dan waktu untuk melakukan berbagai kegiatan yang sesuai dengan dirinya. dan bersedia. termasuk tanggung jawab dan

3. keterampilan komunikasi,

   keterampilan komunikasi dengan tujuan agar seseorang dapat lebih memahami suatu gagasan atau apa yang diinginkan orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, kemampuan menyampaikan pesan, gagasan , dan pemikiran kepada orang lain,

4. kemampuan mengendalikan bawahan,

Seorang pemimpin harus mempunyai keinginan untuk mempengaruhi orang lain agar mengikuti kemauannya. Menggunakan kekuatan pribadi atau posisi secara efektif dan tepat untuk mencapai aspirasi demi keuntungan jangka panjang.

5. Tanggung Jawab,

   Pemimpin harus bertanggung jawab kepada bawahannya. Tanggung jawab dapat diartikan sebagai kewajiban untuk memenuhi, memikul tanggung jawab, memikul segala sesuatu, atau mengalihkan tanggung jawab dan menanggung akibatnya.

6. Kemampuan mengendalikan emosi,

   Kemampuan mengendalikan emosi sangat penting bagi keberhasilan seseorang dalam hidup. Semakin baik seorang mengendalikan emosi, semakin mudah seorang menjadi bahagia.

Menurut Pasalong (2008 : 33-34) Dalam mengukur kepemimpinan kepala desa, Yaitu:

1. Peran pengambil keputusan
2. Peran mempengaruhi kepada bawahan
3. Peran memotivasi
4. Peran informasional

Variabel ini diukur berdasarkan teori kepemimpinan Greenleaf (Iskandar, 2017a: 273). Teori ini mengusulkan 10 karakteristik kepemimpinan kepala desa yaitu:

1. Dimensi pendengaran

Secara tradisional, para manajer dievaluasi berdasarkan keterampilan komunikasi dan mendengarkan mereka, serta keterampilan refleksi rutin mereka.

2. Dimensi empati

   memahami dan memperhatikan orang lain

3. Dimensi penyembuhan

   Pembelajaran penyembuhan untuk perubahan dan integrasi.

4. Dimensi Kesadaran

   Berkomitmen untuk meningkatkan kesadaran berdasarkan refleksi diri, menjaga komitmen, dan berpikir rasional.

5. Dimensi Persuasi

   Berfokus pada kemampuan membujuk tanpa bergantung pada otoritas berbasis posisi dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

6. Aspek Konseptualisasi

   Kemampuan melihat permasalahan dari sudut pandang konseptualisasi. Artinya, masyarakat perlu berpikir melampaui kenyataan.

7. Dimensi Kompetensi

   Prediksi Kemampuan orang untuk menghitung atau memprediksi hasil penting sebelumnya.

8. Dimensi kemampuan

   berarti menjaga sesuatu agar dapat dipercaya oleh orang lain.

9. Komitmen Kerja

Artinya pemimpin antusias terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

10. Membangun komunitas

Pemimpin menunjukkan bahwa kemampuannya tidak terbatas pada kelompok sosial tertentu.

2.2 Efektifitas Pelayanan Aparat Desa

2.2.1 Pengeritan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa

Efektivitas berarti mencapai suatu tujuan secara memadai, atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau metode dan mengambil keputusan di antara beberapa pilihan lainnya. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ditentukan.

Efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan tugas, fungsi (pekerjaan, program kegiatan, atau misi) tanpa tekanan atau ketegangan di antara para pelakunya. Menurut Effendy dalam (sawir, 2020: 127), efektivitas adalah efektivitas suatu proses untuk mencapai tujuan yang direncanakan dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditentukan, jumlah personel yang ditentukan, dan Didefinisikan sebagai komunikasi yang serasi.

Menurut Mardiasmo dalam (2017: 134), “efektivitas adalah ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuannya, maka iya telah berfungsi secara efektif. indikator efektivitas menggambarkan sejauh mana hasil program dan dampak (outcome) dalam mencapai tujuan program Semakin besar kontribusi

output terhadap pencapaian tujuan yang telah ditentukan, maka semakin efektif pula proses kerja unit organisasi tersebut.

Menurut A.S., Moenir dalam (Rangkuti, 2017: 83) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui kegiatan orang lain yang diterima secara langsung. Dengan kata lain pelayanan adalah tindakan memperoleh manfaat atau kepuasan yang diharapkan dari orang lain. "Publik, sebaliknya, diartikan sebagai sesuatu yang bersifat impersonal dan mencakup banyak orang yang terkait dengannya, atau mengacu pada negara, bangsa, atau orang-orang yang tidak terkait dengan pemerintahan negara tersebut. menurut Hayat dalam (2017: 22) menyatakan bahwa pelayanan publik memberikan seluruh aspek layanan esensial yang wajib dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan ketentuannya. Nilai akuntabilitas yang diberikan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kekuatan layanan tersebut mereka menerima.

Munir Nurdin dalam (2019 : 17) sebagai pelayanan adalah suatu proses perubahan melalui kegiatan manusia, yang langsung disebut pelayanan. Sendangkan disisi lain, Cowell menulis dalam Hardiyansah (2018 : 13) bahwa kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apa pun juga tidak dapat dikaitkan dengan proses secara fisik. Pendapat ini menunjukkan bahwa jasa diartikan sebagai kegiatan yang memberikan dukungan, penyediaan, dan pengendalian, baik dalam bentuk barang atau jasa, dari satu pihak ke pihak lain. Dari sudut pandang negara, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat mengenai hak-hak dasar dan pemberian hak, dan dapat berbentuk

pelayanan. Bagi pemerintah, permasalahan pelayanan menjadi semakin menarik karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi pemerintahan, selain fungsi penguatan dan pembangunan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Efektifitas merupakan suatu konsep yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan yang dapat dicapai suatu organisasi dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana, serta memperhatikan risiko dan risiko keadaan yang mereka hadapi. jasa adalah suatu kegiatan yang tidak berwujud, yang melibatkan partisipasi manusia dan penggunaan peralatan, yang merupakan hasil interaksi yang bertujuan untuk menunjang, menyiapkan dan mengelola barang dan jasa dari. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitas langsung orang lain. Pelayanan juga menjadi kunci keberhasilan dalam berbagai operasional atau bisnis jasa. Pelayanan selanjutnya adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain.

2.2.2 Mengukur Efektifitas Pelayanan Aparat Desa

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah tugas yang sederhana, karena efektivitas dapat dipelajari dari berbagai sudut pandang yang berbeda dan bergantung pada siapa yang mengevaluasi dan menafsirkannya. Dari perspektif produktivitas, manajer produksi memahami bahwa efisiensi berarti kualitas dan kuantitas (produksi) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil aktual yang teridentifikasi. dibuat. Namun apabila usaha atau hasil kerja dan tindakan yang

dilakukan tidak tepat dan tidak mencapai tujuan atau sasaran yang diharapkan maka dikatakan tidak efektif.

Mengukur efektivitas tidaklah mudah, Efektivitas dapat diukur dari berbagai sudut pandang yang berbeda dan bergantung pada siapa yang mengevaluasi dan menjelaskannya. Efektivitas yang berhasil dapat ditentukan ketika suatu organisasi mencapai tujuan dan fungsinya secara efektif. Yang terpenting dalam efektivitas bukanlah seberapa besar dana yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan, namun apakah proses dan kegiatan dalam program tersebut tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi memerlukan pertimbangan atas apa yang digambarkan oleh Richard M. Stress sebagai kriteria efektivitas: produktivitas, kinerja, keuntungan, dan kesejahteraan karyawan. Jika strategi dan rencana direncanakan secara matang dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana kerja berdasarkan sistem pengawasan dan pengelolaan pendidikan, maka pengukuran efektivitasnya harus mempunyai arah dan tujuan yang jelas (Tri Yunarni et al., 2019).

Oleh karena itu, Richard dan M. Steers (Kasim: 2018) diketahui menggunakan beberapa alat ukur Efektifitas yaitu:

1. Kemampuan beradaptasi

   manusia terbatas dalam segala hal, dan keterbatasan ini memungkinkan manusia untuk bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Kunci keberhasilan organisasi adalah bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan. Setiap orang yang terlibat dalam suatu

organisasi harus mampu membangun hubungan dengan orang-orang yang bekerja untuknya dan untuknya.

2. Prestasi kerja,

   yaitu pekerjaan yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan berdasarkan kemampuan, pengalaman, integritas, dan waktu. Dari pernyataan tersebut dapat kita simpulkan bahwa dengan keterampilan, pengalaman, integritas dan waktu yang dimiliki oleh pegawai maka tugas yang diberikan akan dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

3. Kepuasan kerja,

   dapat diartikan sebagai tingkat kenikmatan yang dirasakan seseorang terhadap perannya dalam suatu organisasi atau tempat kerja. Sejauh mana individu puas dengan kompensasi yang sesuai dengan aspek situasi kerja mereka dan organisasi tempat mereka bekerja.

4. Kualitas suatu organisasi,

   kualitas layanan, atau produk inti menentukan efektivitas kinerja suatu organisasi. Kualitas mempunyai banyak bentuk organisasi yang berbeda dan ditentukan terutama oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan organisasi.

5. Penilaian

   pemangku kepentingan eksternal terhadap suatu organisasi atau unit organisasi dilakukan oleh pihak eksternal (individu atau organisasi) dalam organisasi itu sendiri, termasuk pemangku kepentingan organisasi.

kesetiaan, kepercayaan, dan dukungan yang ditunjukan oleh kelompok-kelompok seperti pejabat da masyarakat umum kepada organisasi.

Menurut Duncan dalam (Rachmayuniawati, 2019), ukuran efektivitas pelayanan pemerintah meliputi:

1. Pencapaian kinerja, merupakan upaya menyeluruh untuk mencapai suatu tujuan dan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa anda mencapai tujuan akhir, Anda perlu melakukan penyesuaian bertahap pada bagian kinerja dan penyesuaian bertahap pada bagian waktu.
2. Integrasi, adalah ukuran kemampuan suatu organisasi dalam berbisnis, bersosialisasi, membuat perjanjian, dan berkomunikasi dengan berbagai organisasi lainnya.

Untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi memerlukan pertimbangan atas apa yang digambarkan oleh Richard M. Stress sebagai kriteria efektivitas: produktivitas, kinerja, keuntungan, dan kesejahteraan karyawan. Jika strategi dan rencana direncanakan secara matang dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana kerja berdasarkan sistem pengawasan dan pengelolaan pendidikan, maka pengukuran efektivitasnya harus mempunyai arah dan tujuan yang jelas (Tri Yunarni et al., 2019).

Efektivitas dapat diukur dari hasil kerja yang dicapai organisasi. Efektivitas dapat diukur dari seberapa baik seseorang mencapai tujuan. Oleh karena itu, dapat dikatakan organisasi berfungsi secara efektif yang terpenting,

efisiensi tidak memberi tahu kita berapa banyak biaya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya ditentukan oleh apakah proses atau kegiatan suatu proyek mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Hidayat et al., 2019)

2.2.3 Faktor-Faktor Memepenggaruhi Efektifitas Pelayanan Aparat Desa

Berdasarkan pendekatan efektivitas pelayanan yang telah disampaikan sebelumnya, maka faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan aparat desa adalah:

1. Adanya tujuan yang jelas.
2. Adanya struktur organisasi.
3. Adanya dukungan dan partisipasi masyarakat.
4. Adanya sistem nilai yang menjadi aset

Pencapaian efektivitas memerlukan pertimbangan lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan. Menurut Richard M. Stress, ada empat faktor utama yang dapat mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Pemerintah (Apriliyanti, 2020) yaitu:

1. Sifat organisasi. Terdiri dari beberapa elemen pendukung, antara lain struktur organisasi dan teknologi. Struktur dapat diartikan sebagai hubungan relatif, metode organisasi dalam mengatur orang-orang untuk menciptakan suatu organisasi, dan unsur-unsur seperti desentralisasi dan kontrol. Teknologi, di sisi lain, menyangkut pengorganisasian mekanisme dalam peralihan dari bahan mentah ke hasil jadi.

2. Sifat lingkungan, meliputi dua hal, yaitu internal dan eksternal. Lingkungan internal biasa disebut dengan iklim organisasi yang mencakup berbagai isi lingkungan, sedangkan lingkungan eksternal adalah kekuatan-kekuatan yang datang dari luar batas-batas organisasi.
3. Karakteristik pegawai, meliputi aspek teknis dalam lingkup pekerjaan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Tentu saja para karyawan mempunyai pandangan dan keterampilan yang berbeda-beda, dan perbedaan-perbedaan ini jika digabungkan akan mempunyai dampak yang terhadap efektivitas organisasi.
4. Kebijakan dan praktek manajemen, Manajer memainkan peran sentral dalam keberhasilan organisasi dengan merencanakan, mengoordinasikan, dan memfasilitasi kegiatan yang ditargetkan. Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang membawa kita ke arah yang kita inginkan.

2.2.4 Tujuan Pelayanan Aparat Desa

Tujuan Pelayanan Aparat Desa menurut William B. Martin (2004) adalah sebagai berikut:

1. Menyampaikan sikap positif, Tujuannya adalah memberikan harapan kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan akan memuaskan.
2. Mengidentifikasi kebutuhan, Tujuannya pemerintah harus mengetahui seluruh kebutuhan masyarakat, dan harus bisa memuaskan pelayanan masyarakat dengan baik.

3. Menyiapkan kebutuhan masyarakat, tujuannya agar masyarakat merasa senang dengan persiapan yang dilakukan pemerintah desa. Dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang ada.
4. Memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan adanya pelayanan maka masyarakat merasa puas.

2.2.5 Indikator Efektifitas Pelayanan Aparat Desa

Menurut Singarimbun (1995:46) terdapat delapan (8) indikator Efektifitas Pelayanan Aparat Desa yaitu:

1. Waktu

   Penyelesaian tugas yang tepat waktu menjadi faktor utama. Semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas yang ditetapkan, maka tugas lainnya akan semakin banyak dan memakan waktu lebih lama, sehingga mengurangi efisiensi kerja.
2. Tugas

   Bawahan harus memberitahukan tentang tujuan dan pentingnya tugas yang diberikan kepada mereka.
3. Produktivitas

   Karyawan yang menunjukkan produktivitas kerja yang tinggi di tempat kerja dipastikan akan mencapai efisiensi kerja yang baik, demikian sebaliknya.

4. Evaluasi Kerja

   Pemimpin mengevaluasi kinerja karyawan dengan cara menilai kinerja karyawan. Dalam hal apakah mereka mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuannya dan sesuai dengan harapan kualitas yang diharapan pemimpinya.

5. Pengawasan

   Adanya pengawasan memungkinkan bahwa kinerja karyawan secara terus menerus, sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

6. Lingkungan Kerja

   Lingkungan kerja menyangkut hal-hal seperti tata ruang, cahaya alami, dan pengaruh kebisingan, yang dapat mempengaruhi kemampuan konsentrasi karyawan saat bekerja.

7. Perlengkapan dan Fasilitas

   Sarana dan perlengkapan itulah yang menunjang kerja pemerintah. Peralatan yang tidak lengkap dapat mempengaruhi kelancaran alur kerja karyawan Anda. Semakin baik peralatan yang disediakan oleh perusahaan, maka pekerjaan individu tersebut akan membantunya mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan indikator Efektifitas Pelayanan pemerintah, Priata Westra dalam (Ensiklopedi Administrasi, 1989:149)

1. Optomasi tujuan
2. Perspektif sistematika
3. Periilaku pemerintah dalam organisasi.

2.3 Kepuasan Masyarakat

2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterimanya setelah masyarakat menilai dibandingkan dengan harapannya. Masyarakat hanya akan merasa puas jika pelayanan publik yang diterimanya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul jika pelayanan publik tidak memenuhi harapannya. Oleh karena itu, kepuasan menjadi salah satu variabel yang sangat menentukan apakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

Menurut (Pitoi et al., 2021), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dicapai dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan yang diharapkan maka semua orang akan merasa sangat puas. Kepuasan masyarakat merupakan syarat yang vital bagi seorang kepemimpinan yang dilakukan oleh pemerintah desa dan sangat penting karena menjaga kepuasan masyarakat akan menciptakan citra yang baik bagi pemerintah desa itu sendiri serta adanya hubungan yang baik antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Menurut Selnes (dalam Sonani, 2021:15), kepuasan masyarakat terdiri dari tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan institusi yang memberikan

pelayanan (pengalaman). Sendangkan menurut (Syaifullah & Mira, 2019 : 87) kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorng setelah membandikan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut (Aminudin & Samboro, 2018: 190), kepuasan masyarakat adalah tanggapan konsumen yang memuaskan, khususnya pertimbangan bahwa karakteristik suatu barang atau jasa atau barang atau jasa itu sendiri memberikan tingkat kepuasan yang menyenangkan terkait dengan konsumsinya. Pendapat lain yang dikemukakan oleh (Nugroho & Subagja, 2018: 30) adalah respon pelanggan terhadap penilaian yang dirasakan terhadap perbedaan antara ekspektasi awal sebelum pembelian dengan kinerja sebenarnya. Kesehatan suatu produk dirasakan setelah penggunaan atau penggunaan produk itu Konsumsi.

Menurut (Dwi Astuti, Paauthor dan Kustiyah, 2017: 24), kepuasan masyarakat adalah sejauh mana kinerja produk dianggap memenuhi harapan pelanggan. Apabila hasil kinerja tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan maka pembeli merasa puas atau bahagia.

Menurut (Setyawan, 2017: -37), kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang mencerminkan struktur, proses dan hasil akhir suatu pelayanan. Kepuasan konsumen dianggap sebagai konsep multidimensi yang melibatkan biaya, hubungan interpersonal, dan hasil akhir. Kepuasan juga dapat dilihat sebagai hubungan antara ekspektasi dengan pengalaman, dimana semakin dekat seorang konsumen dengan ekspektasinya maka ia akan semakin puas.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecwa seseorang akibat dari hasil dari perbandingan apa yang diharapakan dengan apa yang telah diterimah. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat sentimen masyarakat yang dihasilkan dari pelayanan yang diterima setelah masyarakat menilai pelayanan tersebut berdasarkan harapannya Masyarakat. Ketika pelayanan yang diterimanya sesuai atau melebihi harapannya maka masyarakat merasa puas.

2.3.2 Mengukur Kepuasan Kasyarakat

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat ini sangat mutlak di perlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat. Terdapat dua metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2015:369), yaitu:

1. Sistem Keluhan dan saran

   Industri yang berhubungan dengan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan preferensi dan keluhan mereka. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Aliran informasi dapat berupa kotak saran dan panggilan pengaduan kepada pelanggan. Arus informasi ini memberikan banyak ide bagus dan industri dapat bertind ak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei Kepuasan Masyarakat

   Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan masyarakat. Industri responsif mengukur kepuasan masyarakat dengan melakukan survei berkala, termasuk mengirimkan daftar

pertanyaan atau menelepon pelanggan untuk mengetahui bagaimana perasaan mereka terhadap aktivitas industri lainnya. Selain itu, muncul juga pertanyaan mengenai kinerja industri pesaing.

Menurut (Syaifullah & Mira, 2019: 88) pengukuran kepuasan masyarakat dapat di lakukan yaitu:

1. Perasaan puas
2. Selalu memberi produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhnya harapan pelangggan setelah membeli produk.

2.3.3 Faktor-Fakor mempengaruhi kepuasan masayarakat

Kepuasan masyarakat bergantung pada persepsi dan harapan masyarakat. Pemberi layanan harus tahu apa yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyar akat untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh banyak faktor.

Menurut Handi dalam (Adhari, 2021), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu:

1. Kualitas pelayanan

   yang menentukan kepuasan masyarakat terdiri dari lima dimensi pelayanan: Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangible (bukti nyata).
2. Kualitas produk

mencakup kinerja (kinerja produk), reliability (keandalan), conformance (kesesuaian produk), dan durability (daya tahan produk).

3. Faktor emosional masyarakat dapat mencakup kepuasan dan kebanggaan jika produk tersebut memenuhi persyaratan kualitas.
4. Produk

   dengan harga dan kualitas yang sama relatif rendah akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
5. Konsumen akan puas dengan produk karena biaya dan kemudahan pembelian yang relatif rendah.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane dalam Indrasari (2019), ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa:

1. Kualitas barang, orang akan senang jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa barang dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk penyedia layanan. Jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka, mereka akan merasa puas.
3. Emosional, Pelanggan yang menggunakan barang dan jasa dari perusahaan terkenal yang memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat menjadi

   kesal dan kehilangan kepercayaan diri karena persepsi orang lain tentang mereka.
4. Harga, Masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi tentang perawatan semakin mahal perawatannya.

5. Biaya, Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan lebih banyak waktu untuk menerim.

Menurut (Afrianti & Sulkifli, 2017:155) ada 5 (lima) pengerak utama kepuasan masayarakat adalah:

1. Kualittas Pelayanan (*Service quality*)
2. Harga (*Price*)
3. Lokasih (Place)
4. Faktor Emosional
5. Kemudahan untuk mendapatkan jasa tersebut.

2.3.4 Manfaat Kepuasan Masyarakat

Menurut (Rusydi, 2017:29) menyatakan kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dengan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (WOM) yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
6. Laba yang di peroleh dapat meningkat.

2.3.5 Indikator Kepuasan Masyarakat

Hasan dalam Teniro, Zainuddin, & Hasan (2022: 153) juga membahas aspek dan indikator kepuasan masyarakat, yaitu

1. Kinerja, yaitu bagaimana suatu produk atau jasa berfungsi untuk membuat masyarakat puas.
2. Harapan, yaitu harapan seseorang sebelum membeli produk atau jasa digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat / konsumen
3. Keceapatan pelayanan

   Yaitu seberapa cepat pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang di tetapkan oleh unit penyelenggaraan

menurut Tjiptono dalam Wahyudi (2020: 77), indikator kepuasan masyarakat yaitu adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan;
2. Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain, dan
3. Puas atas kualitas layanan yang sudah dirasakan.

Menurut Kotler, Et, Al - Diadaptasi dari Tjiptono (2011), Indikator Kepuasan Masyarakat cara mengukur kepuasan masyarakat yaitu:

1. Sistem Pengaduan dan Saran

   Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan harus memberikan pilihan dan akses yang mudah dan nyaman kepada pelanggannya. untuk menyampaikan saran, kritik, komentar, dan keluhan. Media yang digunakan antara lain kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis yang mudah dijangkau atau sering dilewati, kartu komentar diisi sendiri atau dikirimkan ke perusahaan, saluran telepon khusus bebas pulsa; berbentuk website, dll. . lainnya. Informasi yang diperoleh dengan cara ini

memberikan ide-ide baru dan saran-saran berharga bagi perusahaan, memungkinkan mereka merespons dengan cepat dan sensitif terhadap masalah-masalah yang muncul.

2. Riset Kepuasan Konsumen

   Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei. Survei melalui surat, telepon, email, situs web, atau wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan menerima jawaban dan masukan langsung dari konsumen sehingga menimbulkan kesan positif bahwa perusahaan memperhatikan konsumen.

2.4 Hubungan Antara Variabel

2.4.1 Hubungan Kepemimpinan Kepala desa dan Kepuasan masyarakat

Menurut Utari & Hadi, (2020) Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakatnya. Pemimpin desa yang efektif mampu membimbing dan memotivasi staf, mengambil keputusan yang baik, dan berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat. Sem akin baik kepemimpinan kepala desa maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhada p pelayanan pemerintah desa.

Kepemimpinan yang baik sangat penting untuk memberikan dampak terhadap kesejahteraan masyarakat desa. Oleh karena itu Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala desa. kepemimpinan yang efektif harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan mengambil keputusan, kemampuan membina hubungan baik dengan masyarakat, dan kemampuan memimpin tim pengelolaan desa. Pemimpin desa yang proaktif, adil,

transparan, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat untuk dapat menciptakan suasana positif dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2.4.2 Hubungan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa dan Kepuasan Masyarakat

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane dalam (ndrasari,2019), Menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan, karena masyarakat akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, pelayanan terbaik terkait dengan kualitas yaitu bagaimana pelayanan dapat terpenuhi dan memuaskan masyarakat sedangkan pelayanan yang buruk menunjukkan kegagalan dalam proses pelayanan. tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah akan berpengaruh.

Efektivitas pelayanan aparat desa juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan aparat desa yang efektif ditandai dengan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, transparansi dalam pengambilan keputusan, dan kualitas pelayanan yang tepat. Semakin efektif pelayanan aparat desa maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Studi ini memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya kepemimpinan kepala desa dan efektivitas pelayanan aparat desa dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di tingkat desa. Hasil penelitian ini akan menjadi landasan bagi pemimpin desa dan aparat desa untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan aparat desa mencakup berbagai aspek seperti kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat, kemudahan akses terhadap layanan, kecepatan pemprosesan permintaan, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan terhadap aparat desa, dan menjalin hubungan yang harmonis antara aparat desa desa dan masyarakat. Tugas atau fungsi pemerintahan desa adalah menjalankan kekuasaan tertentu yang dimiliki bawahannya dan melaksanakan tugas lain berdasarkan peraturan yang ada.

2.5 Penelitian Terdahulu

1. Jack Welch dalam Anung Pramudyo & Utari,Hadi (2021) Meneliti tentang: Kepemimpinan Kepala Desa, Efektifitas Pelayanan Aparat Desa terhadap Kepuasan Masyarkat,didesa Dukuhklopo. Kepemimpinan kepala desa yang efektif mampu mengarahkan, memotivasi, mengambil keputusan yang baik, dan berkomunikasi yang baik dengan masyarakat. Semakin baik kepemimpinan kepala desa maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyakat terhadap pelayanan aparat desa. Oleh karena itu efektifitas pelayanan aparat desa dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. penelitian ini menunjukan bahwa kepemimpinan kepala desa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
2. Julian (2021), Dengan judul penelitian pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan aparat desa bidang layanan sipil di desa labuan kecamatan menganti, kabupaten grasik. Terlihat dari penelitian ini menunjukan pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan

aparat desa dibidang pelayanan sipil di desa labuan. Terlihat sangat kuat dan signifikan, berdasarkan pengujian nilai F hitung sebesar (19,046)> F, sendangkang F tabel sebesar (7,08)> (4,00) maka dijelaskan Ho ditolak dan H ditrima, Hal ini menunjukan bahwa koefisien itu berarti (r#0). Atau kata lain variabel, kepemimpinan kepala desa dapat meningkat pelayanan administrasi dan aparat desa dibidang pelayanan sipil.

3. Arikunto (2006 : 12) Pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Sidrog Kabupaten Sukabumi. Dalam organisasi, aparat desa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pelayanan publik dipengaruhi oleh kepemimpinan. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif karena penelitian ini disajikan dalam bentuk angka-angka. Dari hasil penelitian diperoleh nilai korelasi (R) antara variabel kepemimpinan kepala desa dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,776. Nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat. Dan besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan sebesar 0,603 atau 60,30% dan 0,397 atau 39,70% dijelaskan oleh variabel independen diluar penelitian ini. Nilai korelasi atau hubungan (R) antara variabel kepemimpinan kepala desa dengan kepuasan masyarakat diketahui sebesar 0,545. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang sedang, dengan dampak terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,298 (29,80%) dan 0,702 (70,20%) dijelaskan oleh variabel independen diluar penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kepuasan

masyarakat dalam menghadapi bencana alam di Kecamatan Sidrog Kabupaten Sukabumi.

4. Hardiansyah (2018) Kepemimpinan kepala desa, Efektifitas Pelayanan Aparat Desa, pada masyarakat kampung kesehatan kebupaten Acehtaming. Dalam penelitian ini bahwa, Kepemimpinan kepala desa dituntut untuk berkomunikasi dan memberi arahan kepada aparat desa agar lebih bertanggung jawab dalam pemeberian pelayanan kepada masyarakat. Kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan singnifikan terhadap Efektifitas Pelayanan aparat desa. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, hasil dari penelitian regresi linear sebesar 0,399, sendangkan hasil dari uji hipotesis secara persial diketahui nilai t sebesar 0,005, sehingga kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan terhadap masyarakat.

Penelitian ini memiliki kesamaan yang dilakukan oleh penelitian terdahulu yang sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari Kepemimpinan kepala desa, Efektifitas pelayanan Aparat Desa. Serta varibel terikat yaitu Kepuasan masyarakat. Akan tetapi penelitian ini hanya meneliti sebagian dari penelitian terdahulu dengan memuat variabel bebas yaitu Kepemimpinan kepala desa dan variabel terikat adalah Kepuasan masyarakat.

Perbedaan peneliti terdahulu terdahulu terletak pada metode penelitian,, hal ini berbeda dengan penelitian saat ini yang hanya menggunakan analisis jalur (*Path analiysis*) dengan tujuan analisi jalur yang mengidentifikasi jalu pennyebap suatu variabel ke variabel lain yang dipengaruhi dengan menggunakan diagram

rute untuk melihat hasil langsung dan tidak langsung. Selain itu, ada juga perbedaan mendasar perbedaan utama antara beberapa peneliti adalah perbedaan objek peneliti dan periode pengamatan penelitian.

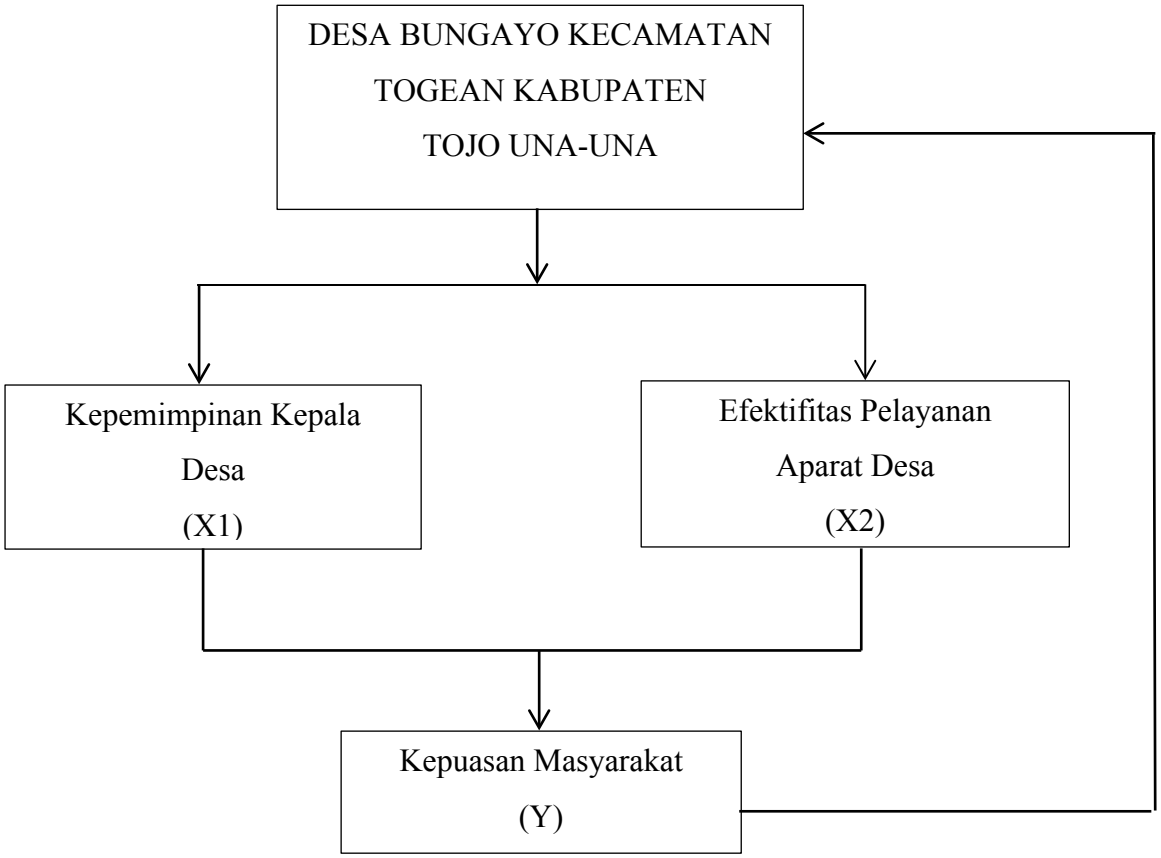
2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikirran adalah suatu konsep yang menjelaskan suatu objek penelitian. Sejalan dengan landasan teori dan penelitian sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah unt uk mengetahui pengaruh kepemimpinan kepala desa dan efektitas pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat.

Kepemimpinan adalah cara dimana setiap pemimpin mempengaruhi bawahannya agar mereka dapat bekerja lebih keras dan mau bekerja sama dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala desa Menurut Wahyudi dkk (2019:,372), Kepemimpinan kepala desa merupakan pemimpin yang ditunjuk oleh masyarakat untuk menentukan berhasil tidaknya aparat desa. Kepala desa membimbing masyarakat menuju kehidupan yang lebih baik melalui pemberdayaan masyarakat yang dilakukan melalui program dan pertemuan yang diselenggarakan oleh kepala desa.

Sendangkan Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane dalam (Indrasari,2019), Menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan, karena masyarakat akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, pelayanan terbaik terkait dengan kualitas, yaitu bagaimana pelayanan dapat terpenuhi dan memuaskan masyarakat sedangkan pelayanan yang buruk menunjukkan kegagalan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Desa Bungayo, menunjukan bahwa adanya kepemimpinan kepala desa dan efektifitas pelayanan aparat desa yang menjadi tolak ukur untuk mendorong aparat desa mempunyai keinginan individu dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang diinginkan masyarakat. Masyarakat desa bungayo sering mendapatkan pelayanan yang kurang efektif dikarenakan pelayanan aparat desa yang tidak sesuai dengan prosedur (arahan) yang diberikan oleh kepala desa. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat desa bungayo. Terdapat bebrapa kendala dalam pelayanan aparat desa yaitu waktu, tugas, produktivitas, pengawasan, perlengkapan fasilitas, dan lain-lain. Konseptual penelitian berfungsi sebagai dasar pengembangan konsep atau teori. Selain itu juga menjelaskan hal-hal yang telah menjadi objek dari masalah yang dibuat sebelumnya, penelitian yang relevan dan tinjauan literatur. Tentang masalah dan hubungan antara variabel. Berdasarkan kerangka diatas, maka penulis menyusun kerangka penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan kepala desa dan efektifitas pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat desa bungayo dapat dilihat pada gambar berikut in



Gambar 2.1 Kerangaka Pemikiran

2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang merupakan kesimpulan yang diambil peneliti dan akan dilakukan pengujian atas kebenaran. Hipotesisi penelitian akan memandu peneliti pada saat pelaksanaan penelitian dilapangan, baik dalam pengumpulan data atau pun sebagai objek penelitian berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian maka akan menjadi hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan kepala desa (X1) dan Efektifitas pelayanan Aparat Desa (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan teradap Kepuasan masyarakat (Y) pada desa bungayo

2. Kepemimpinan kepala desa (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat (Y) pada desa bungayo
3. Efektifitas pelayanan Aparat Desa (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat (Y) pada desa bungayo

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi objek dalam peneliitian ini adalah Kepemimpinan kepala desa (X1) dan Efektifitas pelayanan Aparat Desa (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) pada Desa Bungayo ,kecamatan togean kabupaten tojo una-una.

3.2 Metode peneliitian

3.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian kuantitatif yang digunakan sebagai metode peneliitian, menurut (Sugiyono 2017:8), metode peneliitian kuantitatif dapat diartiikan sebagaii metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme, yang digunakan untuk mepelajari dan mengumpulakan populasii atau sampel tertentu.informasi melalui alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, menegembangkan hipotesis untuk diselidiki. metode penelitian ada dalam bentuk angka dan analisis statistik. Pendekatan yang digunakann dalam penelitian ini adalah Survei, dimana peneliitian Survei digunakan untuk memperjelas hubungan sebab akiibat dann menguji hipotesis. Dalam penelitian ini, populasi diambil sampelnya dan kuesioner digunakan sebagai alat penegumpulan data utama.

Jenis data yang digunakan dalam penelitan ini adalah:

1. Metode analisis data deskriptis kuntitatif dan kualitatif, dengan menggunakan pendekatan analisis jalur atau path analysis, untuk

mengukur hubungan antara variabel. Analisis ini digunakan untuk menegetahui pengaruh variabel bebas yaitu: Kepemimpinan kepala desa (X1), Efektifitas pelayanan Pemerintah (X2), terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Desa Buungayo.

2. Analisis data kualiitatif adalah data dalam kata-kata, bukan angka. Berbagai topik pengumpulan data seperti wawncara, analisis dokumen, diskusi terfokus dan observasi digunakan untuk memperoleh informasi kualitatif. Bentuk informasi kualitatif lainya adalah gambar yang diperoleh dari rekaman atau rekaman video. Informasi kualitatif digunakan untuk mengetahui kualitas objek yang diselidiki. Kareena data bersifat Abstrak, penelitian sangat perlu memahami kualitas objek yang diteliti (Sugiyono,:2012:58).

3.2.2 Operasionalisasi Objek Penelitian

Variabel (konstruk) penelitian adalah suatu sifat yang dapat memiliki bermacam-macam niilai (Simatupang, 2014:49). Berdasarkan rumusan masalah, maka ada beberapa variabel (*unobsrvable variable*) penelitian ini yaitu Kepemimpinan kepala desa dan Efektifitas pelayanan Aparat Desa terhadap kepuasan masyarakat.Adapun definisi operasional variabel tersebut dan indikator dapat dilihat pada tabel berikut.

Dalam penelitian terdapat dua jenis variabel yang terdiri dari:

1. Variabel bebas (Independent) atau disebut variabel X yaitu:
   a. Kepemimpinan Kepala Desa, yang terdiri dari metode langsung (direct leadership) yang terdiri dari, Oteriter, pengalaman, inisiatif, responsif.

Dan metode tidak langsung (Indirect Ladership) terdiri dari, partisipasi, delegasi tanggung jawab, pemberdayaan masyarakat, pihak eksternal, kolaborasi dengan pemerintah lokal.

2. Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari, keamanan, kualitas lingkungan, hubungan sosial,fasilitas umum.
3. Variabel tidak bebas (Dependent) yaitu Efektifitas Pelayanan Aparat Desa. Y yang terdiri dari, tingkat kepuasan masyarakat, tingkat kepatuhan, peningkatan kualitas hidup, pengurangan ketidaksetaraan.

Variabel diatas dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepemimpinan Kepala Desa (X1) Kartono (2008:32)	Kepemimpinan kepala desa merupakan kepemimpinan formal yang tindakan kepemimpinannya hanya terfokus pada peraturan yang ada dan pelaksanaannya yang terbaik	1. Kemampuan pengambil Keputusan 2. Kemampuan memotovasi 3. Keterampilan komunikasi 4. Kemampuan mengendalikan bawahan 5. Tanggung jawab 6. Kemampuan	Ordinal

		mengendalikan emosi	
Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) Singarimbun (1995:45)	Efektivitas pelayanan aparat desa adalah tercapainya suatu tujuan oleh perangkat desa melalui pelayanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan organisasi.	1. Waktu 2. Tugas 3. Produktifitas 4. Evaluasi Kerja 5. Pengawasan 6. Lingkungan Kerja 7. Perlengkapan dan Fasilitas	Ordinal
Kepuasan Masyarakat (Y) Hasan dalam Teniro, Zainuddin dan Hasan (2022 : 153)	Kepuasanan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan di bandingkan dengan harapannya.	1. Kinerja 2. Harapan 3. Ketepatan waktu	Ordinal

Dalam melakukan survei ini, masing-masing variabel yang ada, baik independen maupun dependen, dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Untuk variabel bebas (Independent) yaitu Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Bungayo diukur dengan alat kuesioner menggunakan skala Likert (*likert's type item*) yang digunakan.
2. Jawaban setiap elemen instrumen ordinal
3. Kuesioner disusun dengan menetapkan 5 pilihan, memberikan bobot yang berbeda pada setiap pilihan seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Daftar Pilihan Kuesioner

PILIHAN	BOBOT
Sangat setuju / selalu (sangat positif)	5
Setuju / Sering (positif)	4
Ragu-ragu/kadang-kadang (netral)	3
Tidak setuju/jarang (negatif)	2
Sangat tidak setuju / tidak pernah (sangat negatif)	1

3.2.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Saat mengumpulkan data, selalu dihadapkan pada objek untuk diteliti baiik berupa objek, orang, dan aktivitasnya, peristiwa yang telah terjadi. Menurut

Sugiyono (2012: 100), “populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan yang tersusun dari objek-objek yang memiliki kuaitas tertentu dan ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan”. Sedangkan menurut Sudjana (2015: 6), populasi adalah totalitas dari semua kemungkinan nilai, hasil perhitungan atau pengukuran kuantitatif atau kualitatif dikaitkan dengan ciri tertentu dari seluruh anggota suatu kumpulan yang lengkap dan jelas ingin dipelajari sifat-sifatnya.

Berdasarkan pemehaman populasi tersebut maka populasi penelitian ini terdiri dari seluruh masyarakat di Desa Bungayo yang mempunyai pelayanan pada masyarakat Desa Bungayo.

2. Sampel

Adalah bagian dari populasi beserta cici-cirinya, ketika populasi besar dan peneliti tidak dapat mempelajarinya semua populasi (sugiyono, 2012:62)

Dalam hal in, memperoleh sampel yang secara akurat mencerminkan karakteristik populasi tergantung tergantung pada dua faktor. Metode pengambilan sampel dan definisi sampel. Metode pengambilan sampel ini digunakan dalam penelitian ini megunakan metode sampling jenuh yang mencakup seluruh populasi, untuk menetukan banyaknya sampel yang terwakilan tergantung pada jumlah indikator dikalikan 5 sampai 10 (fardinan 2006: 58) jumlah sampel minimal untuk penelitian ini adalah:

Sampel minimum (n) = (jumlah indikator variabel x 10)

= 10 x 16

= 160

3.2.4 Jenis Dan Sumber Data

Untuk keperluan penelitian ini, jenis dan sumbernya data harus dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data kuantitatif diberikan sebagai sebuah ang ka yang berbeda.

   Dalam penelitian ini data kuantitatif merupakan hasil kuesioner skala likert yang diberikan kepada responden.
2. Data kualitatif adalah informasi yang tidak berupa angka-angka, tetapi berupa jenis, sifat keadaan atau gambaran objek. Dalam penelitian ini data kualitatif berupa konteks perusahaan dan sejarah perusahaan.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden.
2. Data sekunder adalah data yang sudah diperoleh dari buku, artikel, publikasi ilmiah.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, atau pengamatan terhadap kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Wawancara yang dilakukan penulis untuk memperoleh data berupa keterangan dan berupa informasi, tujuan wawancara adalah masyarakat Desa Bungayo.
3. Survei dilakukan dengan membagikan daftar pertanyaan atau peryataan tertulis kepada responden.
4. Mendokumentasi atau pengumpulan data dengan mempelajai buku, artikel, dan jurnal ilmiah untuk memperoleh informasi tentang teori dan konsep yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

3.2.6 Metode Analisis Data

Pengujian instrumen penelitian Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dan diterapkan dalam pembahasan dan penyajian hasil responden dalam bentuk persentase. Tentunnya diperlukan alat untuk insrumen mengukur yang kompeten dan handal untuk memperoleh data yang baik tentang realitas yang mendekati (objektif). Agar suatu instrumen atau alat ukur valid dan reliabel maka harus dilakukan diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan agar diperoleh hasil yang obyektif pada saat digunakan.

3.2.6.1 Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dengan cara menguji validitas konstruksi (validitas konstruksi), kemudian dimungkinkan untuk menggunakan pendapat ahli (penilai) setelah instrumen dibuat dan para ahli mengumpulkan pendapatnya terhadap instrumen. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan membandingkan setiap pernyataan dengan skor keseluruhan untuk setiap variabel. Juga, memberikan interpretasi dari koefisien korelasi. Untuk menguji validitas peneliti menggunakan

rumus korelasi yang dikemukakan Pearson, yang dikenal dengan rumus korelasi Pearson Product Moment (PPM), sebagai berikut.

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

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

dalam hasil analisis item teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan.

Dalam analisis item teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Azwar (2017: 5) menyatakan: “Item yang mempunyai korelasi positif 43 dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum dianggap valid adalah r = 0,3”. Jika korelasi antara butir dengan skor total < 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, sebaiknya jika korelasi antara butir dengan skor total > 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid. Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus:

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

Keterangan:

t = nilai hitung

r = koefisien korelasi r_{hitung}

n = jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untukα= 0,5 dan derajat kebebasan (dk = n-2) kaidah keputusan: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya thitung $< t_{tabel}$ berarti tidak valid. Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 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

3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang mengukur suatu angka dalam bentuk variabel atau konstruk. Sebuah survei dianggap andal atau dapat dipercaya jika jawaban seseorang atas pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas instrumen menurut Santoso, (2012:38) digunakan rumus Alpha Crombach, dimana rumus standar rebilitas minimum adalah rii = 0,6-0,7 variabel disebut reliable jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,60

(Ghozali 2012:45). Semakin mendekati nilai Alpha dengan satu semakin andal keandalan datanya:

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

Keterangan :

k = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum si^2$ = Jumlah varians dalam setiap instrumen

s = Varians keseluruhan instrument

3.2.6.3 Konversi Data

Pada umumnya tanggapan responden diukur dengan menggunakan skala Likert (skala Lykert), yang dinilai menggunakan nilai numerik 1,2,3,4 dan 5, dengan masing-masing skor diperoleh dengan tingkat ordinal. Nilai numerik ini diperlakukan sebagai objek, kemudian memulai proses transformasi dan dimasukkan pada interval sebagai berikut:

1. Untuk setiap pertanyaan, hitung frekuensi jawaban untuk setiap kategori (pilihan jawaban).
2. Hitung proporsi berdasarkan frekuensi masing-masing kategori.
3. Dari saham yang diperoleh, hitunglah jumlah saham kumulatif untuk setiap saham.
4. Tentukan juga nilai batas Z untuk setiap kategori.
5. Hitung skor skala (rentang rata-rata) untuk setiap kategori menggunakan persamaan:

$$\text{skala (i)} = \frac{\text{Zriil}(i-1) - \text{Zriil}(i)}{\text{Prop Kum}(i) - \text{Prop Kum}(i-1)}$$

6. Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori menggunakan persamaan berikut:

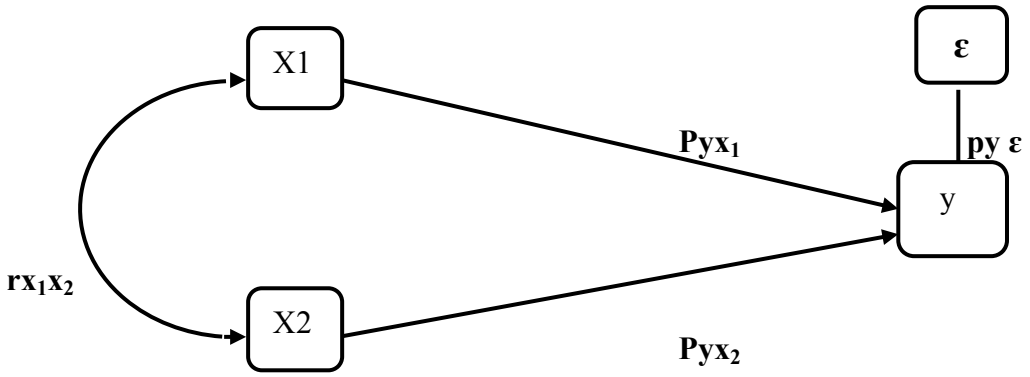
$$\text{Score} = \text{scala vilue} + |\text{scala value}| + 1$$

3.2.6.4 Analisis Jalur *(Path Analysis)*

Analisis jalur merupakan pengembangan lebih lanjut dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dianggap sebagai bentuk khusus dari analisis jalur (regresi merupakan kasus kusus dari analisis jalur). Oleh karena itu, analisis jalur digunakan untuk menggambarkan dan menguji model hubungan sebap (bukan bentuk interaktif/timbal balik) dari hubungan sebab akibat antara variabel-variabel penyebap, sehingga model hubungan antra variabel--variabel tersebut memiliki variabel bebas yang disebut variabel eksogen. Yaitu Kepemimpinan Kepala Desa dan Efekktifitas Pelayanan Aparat Desa. Dan variabel dependen, yang disebut variabel endogen, adalah kepuasan. Variabel independen lebih akurat dan lebih pendek pada variabel dependen terakhir.

Penggunaan analisis jalur dalam analisis data penelitian didasarkan pada asumsi sebagai berikut:

1. Hubungan antar variabel yang dianalisis bersifat linier, aditif dan kausal.
2. Variabel residual tidak berkorelasi dengan variabel sebelumnya atau variabel lain.
3. Model asosiasi variabel hanya memiliki jalur kausal searah.
4. Data untuk setiap variabel yang dianalisis meruupakan data daerah dan berasal dari sumber yang sama.



Gambar 3.1 Analisis Jalur *(Path Analysis)*

Berdasarkan gambar 3.1 diatas tersebut dapat dilihat pada persamaann sebagai berikut :

Y= $Pyx_1 + Pyx_2 + py\ \varepsilon$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat)

X1 = Variabel Independen (Kepemimpinan Kepala Desa)

X2 = Variabel Independen (Efektifitas Pelayanan Aparat Desa)

ε = Variabel lain yang mempengaruhi Y tapi tidak diteliti

r = Korelasi antar variabel X

py = Koefisien masing-masing variabel

Dengan menggunakan diagram rute, kita dapat melihat bagaimana hasilnya langsung dan tidak langsung. Pengaruh langsung adalah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil Langsung *(Direct Effect)* Hasil dari X1 dan X2 terhadap Y lebih sederhana dapat dilihat sebagai berikut :

$$X_1, X_2 \longrightarrow Y : Pyx_1, Pyx_2$$

Data yang terkumpul ditunjukkan dengan analisis hubungan kuasalnya antara variabel, yang dilakukan dengan analisis jalur *(Path Analysis).* Gambar 3.1 di atas juga menunjukkan bahwa subvariabel tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh X_1 dan X_2, tetapi terdapat variabel epsilon (ε) yaitu variabel yang tidak terukur dan diteliti.

3.2.6.5 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan rancangan penelitian yang ditemukan sebelumnya dengan memverifikasi hipotesis menggunakan *path analisys* dengan alat bantu SPSS (Statistical product and service solutions) sesuai dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membuat persamaan struktur, yaitu: Y = PY X1 + PYX2 + PY €
2. Menghitung matriks korelasi antara X1, X2, X € dan Y
3. Menghitung ma triks korelasi antar variabel eksogen
4. Menghitung matriks invers R1-1
5. Menghitung koefisien jalur Pyxi (i = 1,2 dan 3)
6. Menghitung R2, koefisien yang menyatakan determinasi keseluruhan dari X1 hingga X2 hingga Y
7. Menghitung pengaruh variabel lain (Py €)
8. Menghitung pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.2.7 Rencana Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan atas dasar rencana terjadwal. Pada awal penyusunan proposal penelitian, dimulai dengan pembuatan desain atau observasi, telah diagendakan dengan mengkonsultasikan judul penelitian bersama dengan

dua dosen pembimbing mengenai penentuan topik judul penelitian, yang selanjutnya akan melakukan penyusunan proposal penelitian. proposal hingga penyelesaian skripsi. Rencana dalam jadwal penelitian yang direncanakan dapat dilihat pada tabel jadwal melalui tahapan dari penulisan proposal hingga ujian skripsi sebagai berikut:

Tabel 3.4

Rancangan Jadwal Penelitian

No	keterangan	Tahun 2023					Tahun 2024			
		Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	feb	mar	Apr
1	observasi									
2	Usulan judul									
3	Pembuatan dan bimbingan proposal									
4	Ujian proposal									
5	Revisi									
6	Pengolahan data									
7	Ujian skripsi									

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Singkat Desa Bungayo

Sejarah terbentuknya Desa Bungayo merupakan salah satu desa dari 16 desa di kecamatan Togean merupakan desa dengan luas **19,30 ha** yang pada tahun 2022 terdiri atas 2 dusun 3 RT dan sekarang telah di ubah menjadi 2 Dusun 4 RT, menurut sejarahnya desa bungayo telah ada sejak tahun 1904 dengan tokoh cikal bakal yang mendirikan adalah ABU MANGGARAI.

Desa Bungayo sebelumnya bergabung dengan Kecamatan Togean, merupakan desa dengan Kecamatan Una-Una . setelah pemekaran Kecamatan Togean Tahun 2003 Desa Bungayo menjadi bagian wilayah Kecamatan Togean, inilah salah satu sistim pemerintahan didalam zaman penjajahan Belanda dan strukturnya. 1). Kepala Kampung. 2). Juru Tulis. 3).Matowa. 4).Rakyat

Nama Desa Bungayo diambil dari bahasa Bobongko yang berasal dari kata Bungaon yang berarti Pasir Putih.

Dalam menjalankan pemerintahan tingkat desa dan kesehariannya, Kepala Desa dibantu oleh Perangkat Desa, RT dan tokoh masyarakat. Berdasarkan keterangan dari para orang tua, tokoh masyarakat serta catatan-catatan yang ada di Desa Bungayo dapat di susun yang pernah menjabat ataupun menjadi Kepala Desa Bungayo sebagai berikut :

Nama Kepala Desa	Masa Bakti Jabatan
Abu Manggarai (Alm)	Tahun 1965 s/d 1995
Akram Saru	Tahun 1995 s/d 2002
Tamrin A Kalu (Alm)	Tahun 2002 s/d 2009
Moh. Guntur Ah	Tahun 2010 – 2015
Muhajir R Latoko	Tahun 2016 – 2022
Abu Talib	Tahun 2022 – Sekarang

4.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

Visi

Visi dan Misi Kepala Desa adalah Pembangunan desa yang difokuskan pada upaya pencapaian SDGs Desa, Rencana program dan kegiatan Penyelenggaraan Pemerintahan desa, Pelaksanaan Pembangunan, Pembinaan Kemasyarakatan, dan Pemberdayaan Masyarakat desa yang difokuskan pada upaya SDGs Desa

Visi Kepala desa adalah suatu gambaran tentang kondisi desa yang diinginkan pada akhir periode perencanaan pembangunan desa yang direpresentasikan dalam misi serta sejumlah sasaran hasil pembangunan yang dicapai melalui berbagai strategi, kebijakan, program, dankegiatan pembangunan desa dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penetapan visi Kepala desa, sebagai bagian dari perencanaan strategis pembangunan desa, merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan pembangunan suatu desa mencapai kondisi yang yang diharapkan.

Visi dan Misi dalam RPJMDesa ini ditetapkan untuk Tahun 2023 sampai dengan Tahun 2028 ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa Bungayo seperti Pemerintah Desa, BPD, LPMD, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan masyarakat desa pada umumnya. Serta pertimbagan kondisii eksternal di desa seperti satuan kerja wilayah pembangunan di Kecamatan dan Kabupaten.

Visi Kepala desa Tahun 2023-2028 ini disusun dengan memperhatikan/ mengacu visi pembangunan daerah yang termuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tojo Una Una Tahun 2019-2024, yakni : *"Terwujudnya Kabupaten Tojo Una Una yang Tangguh, Maju dan Sejahtera (TAMARA)"*

Maka berdasarkan pertimbangan diatas Visi Kepala Desa Bungayo Tahun 2023-2028 adalah :

"Terbangunnya Tata Kelola Pemerintahan Desa Yang Baik dan Bersih Guna Mewujudkan Desa Bungayo Yang Religius, Adil, Makmur, Sejahtera dan Bermartabat".

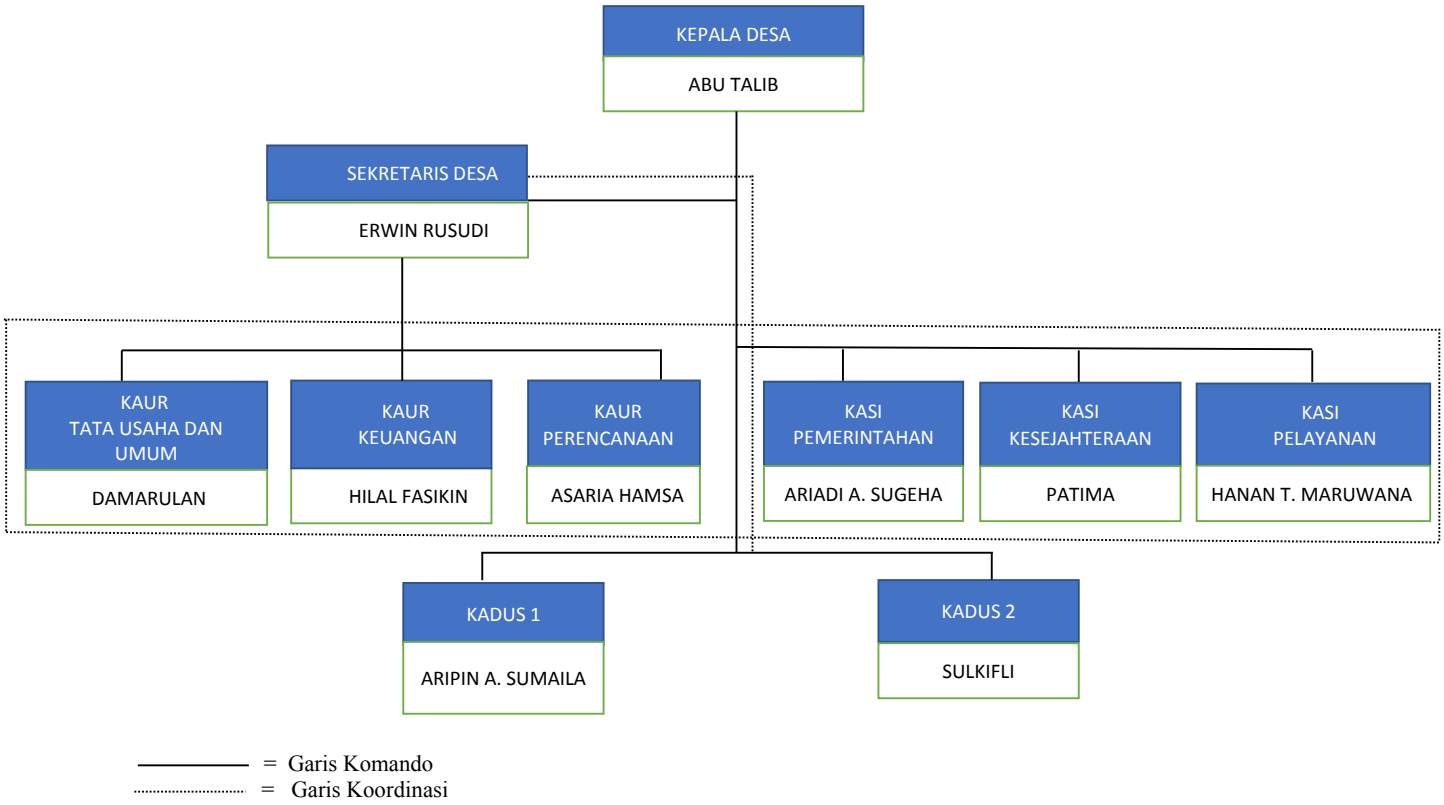
Misi

Misi Kepala Desa adalah sesuatu yang di emban atau dilaksanakan oleh pemerintah desa, sesuai visi Kepala Desa yang telah ditetapkan, agar tujuan Kepala Desa dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Dalam rangka memberikan kemudahan bagi penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan, maka misi Kepala Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una Una Tahun 2023-2028, adalah sebagai berikut :

a. Mewujudkan pemerintah dan pemerintahan desa Bungayo yang jujur, adil dan bermartabat dengan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.
b. Meningkatkan profesionalitas Aparatur Pemerintahan desa Bungayo yang unggulterutama bidang informatika dan teknologi.
c. Mewujudkan pemerintahan Desa yang tertib, aman, lancar dan transparatif dalam pengelolaan APBDes Desa
d. *Mewujudkan sarana dan prasarana pemerintahan Desa yang memadai*
e. *Mengupayakan pembangunan infrastruktur maupun struktural dengan semaksimalmungkin sesuai dengan peraturan yang ada.*
f. *Mewujudkan perekonomian dan kesejahteraan warga desa Bungayo dengan mengedepankan sektor pertanian dan perkebunan warga desa Bungayo*
g. *Meningkatkan pemberdayaan dan kualitas kepemudaan dalam menyongsong duniapekerjaannya.*
h. *Meningkatkan kehidupan desa yang religius dan dinamis, dalam segi keagamaan dankebudayaan asli daerah.*
i. *Membantu setiap kegiatan keagamaan seperti maulid dan isra mi'raj, membantu kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pengantinan dan kematian.*
j. *Meningkatkan keamanan, ketertiban, dan ketentraman warga desa.*

4.1.3. Struktur organisasi Desa Bungayo

STRUKTUR ORGANISASI PERANGKAT DESA BUNGAYO
KECAMATAN TOGEAN
KABUPATEN TOJO UNA-UNA



Gambar 4.1 Struktur Orgaisasi Desa Bungayo

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dari 170 responden pada penelitian ini dapat dikemukakan identitas responden yang meliputi: jenis kelamin, Tingkat Pendidikan dan umur.

1. Deskriptif Responden

1. Umur

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah usia responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuansi (∑)	Prsentase (%)
< 20 Tahun	25	15
20-30 Tahun	70	41
>31 Tahun	75	44
Total	170	100

Sumber: Hasil olahan Data 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden umur < 20 Tahun yaitu 25 orang atau sekitar 15%, sedangkan jumlah responden umur 20-30 Tahun sebanyak 70 orang atau 41%. Dan jumlah responden umur >31 Tahun sebanyak 75 orang atau 44%. Hal ini menujukkan bahwa antara responden memiliki umur yang berbeda-beda.

2. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuansi (∑)	Prsentase (%)
Laki-laki	90	53
Perempuan	80	47
Total	170	100

Sumber: Hasil olahan Data 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki yaitu 90 orang atau sekitar 53%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 80 orang atau 47%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden laki-laki dengan perempuan tidak seimbang.

3. Latar Pendidikan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan latar pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Latar pendidikan

Jenis Kelamin	Frekuansi (∑)	Prsentase (%)
SMP	73	43
SMA/SMK	67	39
S1	30	18
Total	170	100

Sumber: Hasil olahan Data 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden tingkat SMP yaitu sebanyak 73 orang atau sekitar 43%, jumlah responden tingkat SMA/SMK sebanyak 67 orang atau 39%. Sedangkan jumlah responden tingkat S1 sebanyak 30 orang atau 18%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda.

Seluruh variabel bebas dalam penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan variabel Kepuasan Masyarakat. Bobot-Bobot butir instrument berdasarkan variabel terlebih dahulu di deskripsikan dengan melakukan perhitungan frekwensi dan skor berdasarkan bobot option (pilihan) jawaban. Perhitungan frekwensi dilakukan dengan cara menghitung jumlah bobot yang dipilih.

Sedangkan perhitungan skor dilakukan melalui perkalian antara bobot option dengan frekwensi,berikut Proses perhitunganya.

Bobot Terendah X Item X Jumlah Responden : 1 X 1 X 170 = 170

Bobot Tertinggi X Item X Jumlah Responden : 5 X 1 X 170 = 850

Hasil perhitungan tersebut diintervalkan dalam bentuk rentang skala penelitian sebagaimana pada tabel di bawah ini.

Rentang Skalanya yaitu :$\frac{850 - 170}{5}$ = 136

Tabel 4.4 Tabel skala penelitian jawaban responden

No.	Rentang	Kategori
1.	170-306	Sangat Rendah
2.	307-443	Rendah
3.	444-580	Sedang
4.	581-717	Tinggi
5.	718-850	Sangat tinggi

Sumber : Hasil Olahan Data 2024

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian.

4.1.4 Gambaran Umum Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1)

Hasil Tabulasi data variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1), yang diisi oleh 170 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.5.Tanggapan Responden Tentang Kepemimpinan Kepala Desa (X1)

SKOR	Item								
	$X_1$1			$X_1$2			$X_1$3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
4	9	36	5,3%	19	76	11,2%	19	76	11,2%
3	84	252	49,4%	34	102	20,0%	60	180	35,3%
2	77	154	45,3%	117	234	68,8%	91	182	53,5%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
∑	**170**	**442**	**100%**	**170**	**412**	**100%**	**170**	**438**	**100%**
Kategori	**Rendah**			**Rendah**			**Rendah**		
SKOR	**Item**								
	$X_1$4			**$X_1$5**			**$X_1$6**		
	F	**Skor**	**%**	**F**	**Skor**	**%**	**F**	**Skor**	**%**
5	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
4	15	60	8,8%	15	60	8,8%	19	76	11,2%
3	37	111	21,8%	65	195	38,2%	34	102	20,0%
2	118	236	69,4%	90	180	52,9%	117	234	68,8%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
∑	**170**	**407**	**100%**	**170**	**435**	**100%**	**170**	**412**	**100%**
Kategori	**Rendah**			**Rendah**			**Rendah**		

Sumber : Data Olahan lampiran 2

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) responden yang menjawab item pernyataan X1.1 memperoleh

skor 442 dengan kategori rendah, responden yang menjawab item pernyataan X1.2 memperoleh skor 412 dengan kategori rendah, responden yang menjawab item pernyataan X1.3 memperoleh skor 438 dengan kategori rendah, responden yang menjawab item pernyataan X1.4 memperoleh skor 407 dengan kategori rendah, responden yang menjawab item pernyataan X1.5 memperoleh skor 435 dengan kategori rendah, dan responden yang menjawab item pernyataan X1.6 memperoleh skor 412 dengan kategori rendah.

4.1.5. Gambaran Umum Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2)

Hasil Tabulasi data variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2), yang diisi oleh 170 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.6.Tanggapan Responden Tentang Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2)

SKOR	Item								
	$X_2$1			$X_2$2			$X_2$3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	63	315	37,1%	89	445	52,4%	71	355	41,8%
4	50	200	29,4%	55	220	32,4%	45	180	26,5%
3	57	171	33,5%	26	78	15,3%	54	162	31,8%
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
∑	**170**	**686**	**100%**	**170**	**743**	**100%**	**170**	**697**	**100%**
Kategori	**Tinggi**			**Sangat Tinggi**			**Tinggi**		

SKOR	Item					
	$X_2$4			$X_2$5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	77	385	45,3%	86	430	50,6%
4	54	216	31,8%	35	140	20,6%
3	39	117	22,9%	49	147	28,8%
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
∑	**170**	**718**	**100%**	**170**	**717**	**100%**
Kategori	**Sangat Tinggi**			**Tinggi**		

SKOR	Item					
	$X_2$6			$X_2$7		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	81	405	47,6%	89	445	52,4%
4	36	144	21,2%	60	240	35,3%
3	53	159	31,2%	21	63	12,4%
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
∑	**170**	**708**	**100%**	**170**	**748**	**100%**
Kategori	**Tinggi**			**Sangat Tinggi**		

Sumber : Data Olahan lampiran 2

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2), responden yang menjawab item pernyataan X2.1 memperoleh skor 686 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.2 memperoleh skor 743 dengan kategori sangat tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.3 memperoleh skor 697 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.4 memperoleh skor 718 dengan kategori sangat tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.5 memperoleh skor 717 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.6 memperoleh skor 708 dengan kategori tinggi, dan responden yang menjawab item pernyataan X2.7 memperoleh skor 748 dengan kategori sangat tinggi.

4.1.5 Gambaran Umum Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil Tabulasi data variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang disi oleh 170 responden (sampel) dapat divisualisasikan meliputi tabel berikut:

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Masyarakat (Y)

SKOR	Item								
	Y.1			Y.2			Y.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	79	395	46,5%	71	355	41,8%	80	400	47,1%
4	90	360	52,9%	52	208	30,6%	60	240	35,3%
3	1	3	0,6%	47	141	27,6%	30	90	17,6%
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
∑	**170**	**758**	**100%**	**170**	**704**	**100%**	**170**	**730**	**100%**
Kategori	**Sangat Tinggi**			**Tinggi**			**Sangat Tinggi**		

Sumber : Data Olahan lampiran 2

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (Y) responden yang menjawab item pernyataan Y.1 memperoleh skor 758 dengan kategori sangat tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.2 memperoleh skor 704 dengan kategori tinggi, dan responden yang menjawab item pernyataan Y.3 memperoleh skor 730 dengan kategori sangat tinggi.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam analisis ini untuk mengetahui tingkat validitas dapat dilihat pada hasil olahan data. Pengujian instrument penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap Kepuasan Masyarakat responden. Instrument penelitian yang dinyatakan valid jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan untuk reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*> 0,6.

1. **Uji validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1)**

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 2024 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Kepemimpinan Kepala Desa	X1.1	0,778	25,55	1,654	Valid	0,907	> 0,60 = reliabel
	X1.2	0,905	64,82	1,654	Valid		
	X1.3	0,709	18,48	1,654	Valid		
	X1.4	0,876	48,81	1,654	Valid		
	X1.5	0,784	26,37	1,654	Valid		
	X1.6	0,905	64,82	1,654	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran 2024

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,907 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) reliabel karena *Cronbach's Alpha*> 0,60.

2. Uji validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 2024 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		r_{hitung}	t_{hitung}	t_{table}	Ket	Alpha	Ket
Efektifitas Pelayanan Aparat Desa	X2.1	0,927	85,41	1,654	Valid	0,952	> 0,60 = reliabel
	X2.2	0,756	22,87	1,654	Valid		
	X2.3	0,883	51,95	1,654	Valid		
	X2.4	0,904	64,10	1,654	Valid		
	X2.5	0,955	140,70	1,654	Valid		
	X2.6	0,939	102,90	1,654	Valid		
	X2.7	0,736	20,82	1,654	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran 2024

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,952 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) reliabel karena *Cronbach's Alpha*> 0,60.

3. Uji validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 4 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji validitas dan ReliabilitasVariabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Kepuasan Masyarakat	Item1	0,759	23,21	1,654	Valid	0,781	> 0,60 = reliabel
	Item2	0,891	56,03	1,654	Valid		
	Item3	0,864	44,44	1,654	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran 2024

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil

karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,781 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Kepuasan Masyarakat reliabel karena *Cronbach's Alpha*> 0,60.

4.4 Analisis Data Statistik

Hasil analisis statistik yang menggunakan analisis jalur tersebut akan diketahui apakah varibel-varibel bebas (Independen) baik secara *simultan* maupun secara *parsial* memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap variabel terikat (dependen). Berdasarkan hasil pengolahan data atas 170 orang responden dengan menggunakan analisis jalur, maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 0{,}243X1 + 0{,}696X2 + 0{,}286\varepsilon}$$

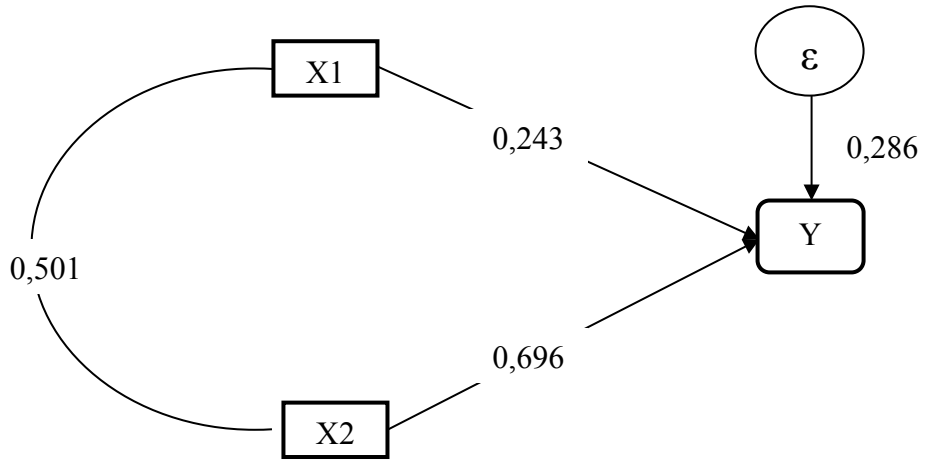
Dari persamaan diatas, menunjukkan bahwa koefisien variabel independen yakni Kepemimpinan Kepala Desa (X1) yang diukur terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki pengaruh yang positf dan signifikan. Besarnya pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa secara langsung terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,243 atau 24,3%

X2 = Efektifitas Pelayanan Aparat Desa, menandakan bahwa Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2), yang diukur terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai besarnya pengaruh Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) yang secara langsung terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,696 atau 69,6%.

Sedangkan ε = 0,286 menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 28,6%.

Memperhatikan hasil perhitungan analisis jalur yang terdapat pada lampiran, maka hasil analisis tersebut dapat di interpretasikan bahwa Nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,714 ini berarti sekitar 71,4% pengaruh yang ada terhadap Kepuasan Masyarakat oleh variabel Kepemimpinan Kepala Desa dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa Serta masih ada sekitar 28,6% ditentukan oleh variabel lain dan masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan hasil olahan data yang menggunakan analisis jalur hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar di bawah ini: model struktural jalur sebagai berikut:



Gambar 4.2: Hasil Estimasi Struktur Analisis Jalur

Sebagai hasil analisis dari variabel independen tersebut diperoleh informasi bahwa variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dengan nilai sebesar 0,243 terhadap Kepuasan Masyarakat, dan dominan berpengaruh variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) dengan besar pengaruh sebesar 0,696 terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Hasil penelitian diatas dapat di ringkas seperti pada tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.11. Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh (X1), dan (X2) secara simultan dan parsial terhadap variabel (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh			Kontribusi Bersama (R^2)
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
X1	X_1 Terhadap Y	0,243	-	24,3%	**0,714 Atau 71,4%**
X2	X_2 Terhadap Y	0,696	-	69,6%	
€	Pengaruh Variabel luar Terhadap Y			**28,6**	
X1, dan X2Terhadap Y				**71,4%**	
Total				**100%**	

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian lampiran 3

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una

Hasil uji F_{hitung} menunjukkan hasil sebesar 207,972 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,05 dan *probability sig* 0,000<*probability* α = 0,05. Ini berarti bahwa pada tingkat kepercayaan 95%, secara statistik variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.

Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) **Diterima.**

4.5.2 Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa (X1) Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji t dapat dilihat pada tingkat kepercayaan sebesar 95% secara statistik menunjukkan variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) mempunyai pengaruh

yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai *probability sig* 0,000<*probability* α = 0,05. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Kepemimpinan Kepala Desa (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una **Diterima.**

4.5.3 Pengaruh Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji t dapat dilihat pada tingkat kepercayaan sebesar 95% secara statistik menunjukkan variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karywan (Y)dengan nilai *probability sig*0,000<*probability* α = 0,05. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Pelatihan Kerja yang terdiri dari Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una **Diterima.**

4.6 Korelasi Antar Variabel X

Korelasi X1, dan X2

Korelasi Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dengan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) sebesar 0,501 hal ini menunjukan bahwa adanya hubungan yang cukup kuat.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) secara *simultan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Temuan penelitian yang dapat dikemukakan adalah adanya pengaruh langsung yang postif dan signifikan secara simultan antara variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1), dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,714 atau 71,4%.

Dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi ($R^2Y.x_1x_2$) artinya tingkat efisiensi secara simultan dipengaruhi oleh Kepuasan Masyarakat. Mengacu pada nilai kofisien determinasi total ($R^2Y.x_1x_2$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel X mempunyai tingkat pengaruh ‘’ Tinggi” (Riduwan (2012:86))” dilihat dari nilai R Square berdasarkan tabel koefisien korelasi terhadap variabel Y. sedangkan 28,6% dipengaruhi oleh variabel luar, seperti Kualitas pelayanan,, Kualitas produk, Faktor emosional, Produk, dan Konsumen. Handi dalam (Adhari, 2021).

Dari hasil secara simultan dan signifikan yang pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una sehingga dapat dikatakan bahwa Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kepemimpinan Kepala Desa dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa, dilihat dari sigi kemampuan pengambilan keputusan dimana masyarakat puas dengan keputusan kepala desa yang dikeluarkan berdasarkan musyawarah dan mufakat, dilihat dari kemampuan memotivasi dimana masyarakat sudah merasakan atau puas dengan cara kepala desa memotivasi dan memberikan pengawasan kepada bawahanya guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dilihat dari keterampilan

komunikasi dimana masyarakat selalu puas dengan cara kepala desa menjalin komunikasi yang baik guna menghasilkan pelayanan yang efektif, dilihat dari segi kemampuan mengendalikan bawahan dimana masyarakat puas dengan cara kepala desa dalam kemampuan mengendalikan bawahannya, dilihat dari segi tangungjawab dimana masyarakat merasa puas dengan tanggung jawabnya kepala desa, dilihat dari kemampuan mengendalikan emosi dimana masyarakat sudah merasa puas dengan kemampuan kepala desa dalam mengendalikan emosi.

Sementara itu dilihat dari efektifitas Pelayanan Aparat Desa dari segi waktu dimana masyarakat selalu merasa puasa dengan ketepatan waktu pelayanan aparat desa, dari segi tugas dimana masyarakat selalu merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa, dari segi produktivitas dimana masyarakat selalu merasa puas dengan penghargan yang diberikan kepala desa atas hasil kerja yang telah di capai, dari segi evaluasi kerja dimana masyarakat selalu meras puas dengan hasil kerja pelayanan aparat desa, dari segi pegawasan dimana masyarakt selalu merasa puas dengan pengawasan yang dilakukan kepala desa, dapat memantau kinerja aparat desa guna untuk dapat memperkecil risiko kesalahan dalam melaksanakan tugas, dari segi lingkungan kerja dimana masyarakat selalu merasa lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan semangat kerja, serta dari segi perlengkapan dan fasilitas dimana masyarakat selalu puas karena tersedia perlengkapan dan fasilitas memadai akan mendukung dalam bekerja.

Hal ini menunjukan bahwa dengan ditingkatkan Kepemimpinan Kepala Desa serta Efektifitas Pelayanan Aparat Desa yang diterapkan dengan baik sesuai

dengan peraturan pada kantor Desa terkait maka semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat.

Dan Penelitian ini sejalan dengan ke tiga penelitian terdahulu Jack Welch dalam Anung Pramudyo & Utari,Hadi (2021), Julian (2021), dan Hardiansyah (2018) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Efektifitas Pelayanan Aparat Desa terhadap Kepuasan Masyarkat,didesa Dukuhklopo. Pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan aparat desa bidang layanan sipil di desa labuan kecamatan menganti, kabupaten grasik. Dan Kepemimpinan kepala desa, Efektifitas Pelayanan Aparat Desa, pada masyarakat kampung kesehatan kebupaten Acehtaming.

Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2), Secara Simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.

4.7.2. Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) secara *Parsial* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

1. Kepemimpinan Kepala Desa (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap Kepuasan Masyarakat responden menunjukan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara Kepemimpinan Kepala Desa (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,243 atau 24,3%. Hal ini menunjukan bahwa dengan Kepemimpinan Kepala Desa (X1) yang diterapkan oleh kantor desa maka dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) yang baik pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una menjadi terendah dalam penelitian

ini. Pengaruh signifikan ini menunjukan bahwa rendahnya Kepemimpinan Kepala Desa dilihat pada setiap keputusan yang dia ambil kepala desa terkadang dikeluarkan tidak berdasarkan musyawarah dan mufakat hanya berdasarkan pada oknum dan kelompok – kelompok tertentu apalagi yang mempunyai hubungan emosional baik dengan kepala desa tersebut, kurangnya motivasi kepala desa yang diberikan kepada para aparat desa sehingga menimbulkan sistem pelayanan belum mencapai tingkat kepuasan masyarakat dimana dampak motivasi sangat berperan penting dalam proses pelayanan kepada masyarakat desa, dilihat dari segi keterampilan komunikasi yang dimiliki kepala desa dimana belum terciptanya kepuasan masyarakat dalam menyerap informasi melalui komunikasi satu arah maupun dua arah baik guna menghasilkan pelayanan yang efektif maupun pelayanan secara umum, dilihat dari segi kemampuan mengendalikan bawahan dimana ada beberapa pegawai yang kurang mempedulikan arahan serta perintah yang disampaikan oleh kades mengingat sebagian besar aparat desa merupakan kuluarga, kerabat dekatnya sehingga sangat sulit mengendalikan pegawai yang bersifat keluarga, akan tetapi setiap pekerjaan yang diberikan mereka melakukannya walaupun belum sesuai standar pekerjaan yang diharapkan, dilihat dari tanggung jawab yang ada dimana beberapa masyarakat merasakan tanggungjawab kades dalam membangun dan mengembangkan potensi desa, ada juga sebagian masyarakat yang kurang mempedulikan hal itu dikarenakan sudah menjadi kewajiban kades dalam beberikan yang terbaik terhadap perkembangan desa, dilihat dari kemampuan dalam mengendalikan emosi dimana keterangan beberapa masyarakat bahwa kepala desa sangat sulit mengendalikan emosi pada

saat – saat tertentu apalagi ditambah dengan adanya ketidak sesuaian dengan apa yang diharpkan biasanya emosi yang dihasilkan berdapak juga terhadap masyarakat yang ada di tempat tersebut.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Kartono (2008: 32), yaitu: 1). Kemampuan mengambil keputusan; pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan sistematis terhadap sifat pilihan dan tindakan mengambil apa yang diperhitungkan sebagai tindakan yang paling tepat. 2). Kemampuan memotivasi, kemampuan memotivasi adalah kesiapan anggota suatu organisasi untuk mengerahkan kemampuannya (berupa keahlian atau ketrampilan), tenaga, dan waktu untuk melakukan berbagai kegiatan yang sesuai dengan dirinya. dan bersedia. termasuk tanggung jawab dan 3). keterampilan komunikasi, keterampilan komunikasi dengan tujuan agar seseorang dapat lebih memahami suatu gagasan atau apa yang diinginkan orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, kemampuan menyampaikan pesan, gagasan , dan pemikiran kepada orang lain; 4). kemampuan mengendalikan bawahan; Seorang pemimpin harus mempunyai keinginan untuk mempengaruhi orang lain agar mengikuti kemauannya. Menggunakan kekuatan pribadi atau posisi secara efektif dan tepat untuk mencapai aspirasi demi keuntungan jangka panjang. 5) Tanggung Jawab; Pemimpin harus bertanggung jawab kepada bawahannya. Tanggung jawab dapat diartikan sebagai kewajiban untuk memenuhi, memikul tanggung jawab, memikul segala sesuatu, atau mengalihkan tanggung jawab dan menanggung akibatnya. 6). Kemampuan mengendalikan emosi;Kemampuan mengendalikan emosi sangat penting bagi keberhasilan seseorang dalam hidup. Semakin baik seorang mengendalikan emosi, semakin mudah seorang menjadi bahagia.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Jack Welch dalam Anung Pramudyo & Utari,Hadi (2021) Dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Efektifitas Pelayanan Aparat Desa terhadap Kepuasan Masyarkat,didesa Dukuhklopo. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa dengan adanya Kepemimpinan dan

Efektifitas Pelayanan Aparat Desa yang baik maka akan mempengaruhi kepuasan Masyarakat didesa Dukuhklopo.

2. Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap Kepuasan Masyarakat responden menunjukan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,696 atau 69,6%. Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) pada kades terkait maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat (Y) pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una menjadi faktor atau variabel utama dalam penelitian ini.

Pengaruh signifikan ini menunjukan bahwa tingginya Efektifitas Pelayanan Aparat Desa yang dapat dilihat segi waktu dimana masyarakat selalu merasa puasa dengan ketepatan waktu pelayanan aparat desa sering melakukan sosialitasi terkait dengan bantuan dan kebutuhan masyarakat, dari segi tugas dimana masyarakat selalu merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa hanya saja ada beberapa aparat yang kurang mempedulikan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pengelolah dibagian tertentu, dari segi produktivitas dimana masyarakat selalu merasa puas dengan penghargan yang diberikan kepala desa atas hasil kerja yang telah di capai oleh aparat desa dikarenakan dalam pencapaian hasil kerja yang baik akan berdampak pada kesejahteraan serta pelayanan yang efektif terhadap masyarakat desa, dari segi evaluasi kerja dimana masyarakat selalu meras puas dengan hasil kerja pelayanan aparat desa walaupun sedikit tanpa

adanya motivasi yang kuat dari kepala desa akan tetapi para aparat desa mampu memberikan pelayanan sesuai harapan yang diinginkan masyarakat desa, dari segi pegawasan dimana masyarakat selalu merasa puas dengan pengawasan yang dilakukan kepala desa terkait dengan anggaran dana desa bundes dll serta dapat memantau kinerja aparat desa guna untuk dapat memperkecil risiko kesalahan dalam melaksanakan tugas, dari segi lingkungan kerja dimana masyarakat selalu merasa lingkungan kerja (kantor desa) yang nyaman dapat meningkatkan semangat kerja serta pelayanan yang baik, serta dari segi perlengkapan dan Togean Kabupaten Tojo Una-Una menjadi faktor atau variabel utama dalam penelitian ini.

Pengaruh signifikan ini menunjukan bahwa tingginya Efektifitas Pelayanan Aparat Desa yang dapat dilihat segi waktu dimana masyarakat selalu merasa puasa dengan ketepatan waktu pelayanan aparat desa sering melakukan sosialitasi terkait dengan bantuan dan kebutuhan masyarakat, dari segi tugas dimana masyarakat selalu merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa hanya saja ada beberapa aparat yang kurang mempedulikan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pengelolah daibagian tertentu, dari segi produktivitas dimana masyarakat selalu merasa puas dengan penghargan yang diberikan kepala desa atas hasil kerja yang telah di capai oleh aparat desa dikarenakan dalam pencapaian hasil kerja yang baik akan berdampak pada kesejahteraan serta pelayanan yang efektif terhadap masyarakat desa, dari segi evaluasi kerja dimana masyarakat selalu meras puas dengan hasil kerja pelayanan aparat desa walaupun sedikit tanpa adanya motivasi yang kuat dari kepala desa akan tetapi para aparat desa mampu

memberikan pelayanan sesuai harapan yang diinginkan masyarakat desa, dari segi pegawasan dimana masyarakat selalu merasa puas dengan pengawasan yang dilakukan kepala desa terkait dengan anggaran dana desa bundes dll serta dapat memantau kinerja aparat desa guna untuk dapat memperkecil risiko kesalahan dalam melaksanakan tugas, dari segi lingkungan kerja dimana masyarakat selalu merasa lingkungan kerja (kantor desa) yang nyaman dapat meningkatkan semangat kerja serta pelayanan yang baik, serta dari segi perlengkapan dan fasilitas dimana masyarakat selalu puas karena tersedia perlengkapan dan fasilitas memadai akan mendukung dalam bekerja.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Singarimbun (1995:46) terdapat tujuh (7) indikator Efektifitas Pelayanan Aparat Desa yaitu: 1). Waktu; Penyelesaian tugas yang tepat waktu menjadi faktor utama. Semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas yang ditetapkan, maka tugas lainnya akan semakin banyak dan memakan waktu lebih lama, sehingga mengurangi efisiensi kerja. 2). Tugas; Bawahan harus memberitahukan tentang tujuan dan pentingnya tugas yang diberikan kepada mereka. 3). Produktivitas Karyawan yang menunjukkan produktivitas kerja yang tinggi di tempat kerja dipastikan akan mencapai efisiensi kerja yang baik, demikian sebaliknya. 4). Evaluasi Kerja; Pemimpin mengevaluasi kinerja karyawan dengan cara menilai kinerja karyawan. Dalam hal apakah mereka mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuannya dan sesuai dengan harapan kualitas yang diharapan pemimpinya.5). Pengawasan; danya pengawasan memungkinkan bahwa kinerja karyawan secara terus menerus, sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam

pelaksanaan tugas.6). Lingkungan Kerja; Lingkungan kerja menyangkut hal-hal seperti tata ruang, cahaya alami, dan pengaruh kebisingan, yang dapat mempengaruhi kemampuan konsentrasi karyawan saat bekerja. 7). Perlengkapan dan Fasilitas Sarana dan perlengkapan itulah yang menunjang kerja pemerintah. Peralatan yang tidak lengkap dapat mempengaruhi kelancaran alur kerja karyawan Anda. Semakin baik peralatan yang disediakan oleh perusahaan, maka pekerjaan individu tersebut akan membantunya mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu 2. Julian (2021), Dengan judul penelitian pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan aparat desa bidang layanan sipil di desa labuan kecamatan menganti, kabupaten grasik. Hasil Penelitiannya adalah Kepemimpinan Kepala Desa diterapkan terhadap pelayanan aparat berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa Kepemimpinan kepala Desa yang diterapkan baik dan berkesinambungan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat di desa labuan kecamatan menganti.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis pembahasan yang dilakukan, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Kepala Desa (X1) dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.
2. Kepemimpinan Kepala Desa (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.
3. Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2) secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Kades Bungayo untuk lebih memperhatikan dan perlu meningkatkan lagi Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1), disarankan kepada Kepala desa agar dapat memperhatikan setiap keputusan yang dia ambil berdasarkan musyawarah mufakat sehingga dapat melahirkan Keputusan yang tepat adil dan bijaksana, disarankan pula kepada kades kiranya lebih dapat memotivasi setiap aparat desa sehingga dapat

memeberikan sistim pelayanan yang efektif dalam mencapai kepuasan Masyarakat yang baik, serta disarankan p ula kiranya kades dapat memberikan komunikasi kominikasi yang efektif sehingga dapat terciptanya kepuasan masyarakat dalam menyerap informasi melalui komunikasi satu arah maupun dua arah baik guna menghasilkan pelayanan yang efektif maupun pelayanan secara umum, disarankan pula kepada kades kemampuan dalam mengendalikan bawahan, serta tanggungjawab terhadap aparat desa maupun masyarakat setempat perlu diperhatikan bahkan ditingkatkan lagi guna mencapai palayanan yang efektif pengabdian terhadap masyarakat sehingga mampu dan dapat memberikan kepuasan yang lebih baik lagi bagi masyarakat.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan meneliti variabel-variabel lain yang turut mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Misalnya Kualitas pelayanan,, Kualitas produk, Faktor emosional, Produk, dan Konsumen. Handi dalam (Adhari, 2021).

Daftar Pustaka

Akhmad,S.F., & DJASTUTI, I. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Jamu Jago Kota Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Az-Zahroh, N. M., Safvitri, C., Putra, S. A., & Anshori, M. I. (2023). Kajian Teori Kepemimpinan Situasional Dan Kepuasan Kerja: Studi Literature Review. *Jurnal Riset daInovasi Manajemen*, *1*(3), 131-154.

Asa'i, A. PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI.

Bakhtiar, A. A. (2021). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

BANJARNAHOR, D. P. (2022) PERANAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PUBLIK, ADMINISTRASI DESA UNTUK MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2021-2022.

Damayanti, A. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi Prodi Manajemen dan Bisnis (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan). *Desa Wates Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo* (Doctoral

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11*(1), 21-32.

Dewi, N. U. (2017). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus: BRT Mamminasata). *Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar*.dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Dwiarni, A. H., & Yasin, A. (2024). Kepemimpinan Islami Aparat Desa Pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *6*(2), 736-752.

Emafita, H. (2022). *Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

.Fardhani, H., & Rahardjo, M. (2011). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO).

Hasmoro, B. (2014). KEPEMIMPINAN KEPALA DESA KAMPUNGBARUDALAM PEMBANGUNAN DESA KAMPUNGBARU KECAMATAN TANJUNGANOMKABUPATEN NGANJUK. *Publika*, *2*(2).

Hardiansyah, M. (2018). Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017.

Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, *1*(2), 123-134.

Jahira, J., Madani, M., & Haerana, H. (2023). PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DI DESA TONGKONAN BASSE KABUPATEN ENREKANG. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, *4*(2), 368-384.

Jaroddi, J., Tirtayasa, S., & Khair, H. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, *2*(1), 164 181.

Lontoh, A. I., & Manguju, Y. N. (2023). KEPEMIMPINAN YANG MENYELAMATKAN: ANALISIS KONSEP KEPEMIMPINAN MONKEY D. LUFFY DALAM ANIME ONE PIECE ARC "MARINEFORD" DAN KONSEP KEPEMIMPINAN YESUS SEBAGAI SAHABAT. *TEOLOGIS-RELEVAN-APLIKATIF-CENDIKIA-KONTEKSTUAL*, *2*(2), 59-75.

MIRAWATI, M. (2023). *KUALITAS KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DESA BATU JANGKIH KECAMATAN PRAYA BARAT DAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH)* (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).

Mustamin, M. (2018). *PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP*

EFEKTIFITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA PADA MASYARAKAT DI DESA CURIO KECAMATAN CURIO KABUPATEN ENREKANG (Doctoral dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar).

Maksum, M. J. F. S., & Muchlasin, M. A. A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa dan Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhaap Kepuasan Masyarakat. *Management and Education Journal*, *1*(2), 79-86.

Maulidyana, A. (2022). *Efektivitas Pelayanan Program Home Care Saat Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Jumpandang Baru Kota Makassar Tahun 2022* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Musa, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *PINISI JOURNAL OF ART, HUMANITY AND SOCIAL STUDIES*, *2*(6), 38-52.

Mawaddah, K. (2023). *Pengaruh Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dan Pengelolaan Dana Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Gampong Dayah Sinthop Kecamatan Mila Kabupaten Pidie* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

Ningrum, L. (2020). *Peran Kepala Desa Terhadap Pembangunan Sektor Pertanian*

Novita, A. (2020). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja Pegawai Polsek Batu Ampar* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

Nursasongko, G. S., & Nugraheni, R. (2012). Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

OLIVIA PUTRI, T. A. R. Y. S. S. A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARKIR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PASAR TENGAH KOTA BANDAR LAMPUNG.

Pasalong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Alfabeta: Bandung

Putra, D. G. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

PUTRI, N. U. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN BIDANG PENANGANAN KEMISKINAN, PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL PADA PROGRAM PELAYANAN*

BPJS GRATIS DI DINAS SOSIAL KOTA MATARAM TAHUN 2022 (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).

REALIZING, T. P.P.T., & DISTRICT, I. P. PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP PARTISIPASI MASYARAKAT UNTUK MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PEMBANGUNAN DESA DI KECAMATAN PAMEUNGPEUK.

Riza, S., & Mashur, D. (2017). *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kabupaten Kampar* (Doctoral dissertation, Riau University).

Rivaldo, Y., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, *9*(3), 505-515.

Roshida, H. PENGARUH KOMPETENSI PERANGKAT DESA, GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA DESA, PARTISIPASI MASYARAKAT, DAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA DESA.

Sanggarwati, D. A., Fitrianty, R., & Suryaningtyas, S. (2017). Kinerja Staf Dan Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 3(3)

Silvia, F. (2018). *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II* (Doctoral dissertation, FIS).

Sirimasa, N., Pioh, N., & Kairupan, J. (2018). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Eksekutif*, *1*(1).

Setyobudi, A., & Mulyawan, R. A. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa dan Partisipasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penanganan Bencana Alam Di Kecamatancidolog.

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, *1*(2), 13-22.

SIMBOLON, F. F. B. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN CATATAN*

KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK MARDINDING POLRES TANAH KARO SKRIPSI (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).

SUTRIANY, N. (2022). *Kepemimpinan Kepala Desa di Desa Baebunta Kecamatan Baebunta Kabupaten Luwu Utara* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa" APMD")

SIHOMBING, N. (2023). ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KEPALA DESA PARULOHAN KECAMATAN LINTONG NIHUTA KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN.

Windayani, F. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat pada Program Ecovillage

Wahyuni, M., Yulianti, T., & Susiantoro, A. (2022, August). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Desa Sidokare Kecamatan Rejoso Nganjuk. In *Seminar Nasional Hasil Skripsi* (Vol. 1, No. 01, pp. 351-355).

Yasinda, A. (2017). Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Kegiatan Gotong Royong di Desa Gedung Gumanti Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Tahun 2017.

Yakub, K., Yantu, I., Bahsoan, A., Ilato, R., & Mahmud, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Research Review: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *1*(2), 121-136.

Zachrawan, F. D., & Indartuti, E. (2022). KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENGEMBANGAN UMKM WISATA PANCI DI DESA KARANGJATI KECAMATAN PANDAAN. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, *2*(06), 151-156.

Lampiran 1

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Sdr. (i)....

Di Bungayo

Hal: **Permohonan Pengisian Kuisioner**

Saya yang bertanda tangan dibawa ini, Sedang dalam penelitian ini dalam rangka menyusun proposal yang berjudul: "**Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa dan Eektifitas Pelayanan Aparat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bungayo, Kec Togean, Kab Tojo Una-Una"**

Oleh karena itu saya mohon kesediaan Bapak/ ibu/ Saudara (i) untuk dapat mengisi/ menjawab daftar pertanyaan yang terlampir. Untuk lebih meyakinkan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) perlu kami informasikan bahwa penelitian ini semata-mata untuk tujuan pengembangan ilmu khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia dan sebagai syarat dalam penyelsaian studi pada program strata satu (S-1) dengan memperoleh gelar Serjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Semua data dan informasi yang diberikan akan dijamin **kerahasiannya.**

Atas perkenaan Bapak/ Ibu Saudara (i) saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Gorontalo, Desember 2023

Hormat Saya

Aldi Mahdar

Lampiran 2

A. IDENTITAS RESPONDENT

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Tingkat Pendidikan :

Pekerjaan :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1. Bapak/ Ibu dimohon untuk memberikan tanggapan yang sesuai atas pertanyaan-pertanyaan berkenaan dengan aparat pengawasan intern masyarakat dengan memilih skor yang tersedia dengan cara dicentang (✓), jika menurut Bapak/ Ibu tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban dapat diberikan pada pilihan yang mendekati skor jawaban adalah sebagai berikut:

PILIHAN
Sangat setuju/ selalu
Setuju/ sering
Ragu-ragu/ kadang-kadang
Tidak setuju/ jarang
Sangat tidak setuju/ tidak pernah

2. Kuisioner ini digunakan hanya untuk penelitian, jawaban responden berikan Bapak/ Ibu Saudara (i) akan menjadi rahasia bagi peneliti. Karena tidak dipublikasikan.

3. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah.Oleh sebab itu usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Lampiran 3

DAFTAR KUISIONER

PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DAN EFEKTIFITAS PELAYANAN APARAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA BUNGAYO

A. Kepemimpinan Kepala Desa (X1)

Kemampuan Pengambilan Keputusan

1	masyarakat puas dengan keputusan kepala desa yang dikeluarkan berdasarkan musyawarah dan mufakat
	a. selalu puas dengan keputusan kepala desa
	b. sering puas dengan keputusan kepala desa
	c. kadang-kadang puas dengan keputusan kepala desa
	d. jarang puas dengan keputusan kepala desa
	e. tidak puas dengan keputusan kepala desa

Kemampuan Memotivasi

2	masyarakat puas dengan cara kepala desa memotivasi dan memberikan pengawasan kepada bawahanya guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
	a. Selalu puas dengan cara kepala desa memotivasi
	b. Sering puas dengan cara kepala desa memotivasi
	c. Kadang-kadang puas dengan cara kepala desa memotivasi
	d. Jarang puas dengan cara kepala desa memotivasi
	e. Tidak puas dengan cara kepala desa memotivasi

Keterampilan Komunikasi

3	Masyarakat puas dengan cara kepala desa menjalin komunikasi yang baik guna menghasilkan pelayanan yang efektif
	a. Selalu puas dengan cara komunikasi kepala desa
	b. Sering puas dengan cara komunikasi kepala desa
	c. Kadang-kadang puas dengan cara komunikasi kepala desa
	d. Jarang puas dengan cara komunikasi kepala desa
	e. Tidak puas dengan cara komunikasi kepala desa

Kemampuan Mengendalikan Bawahan

4	masyarakat puas dengan cara kepala desa dalam kemampuan mengendalikan bawahannya
	a. Selalu puas dengan cara kepala desa mengendalikan bawahnnya
	b. Sering puas dengan cara kepala desa mengendalikan bawahnnya
	c. Kadang-kadang puas cara kepala desa mengendalikan bawahnnya
	d. Jarang puas dengan cara kepala desa mengendalikan bawahnnya
	e. Tidak puas dengan cara kepala desa mengendalikan bawahnnya

Tanggung jawab

5	Masyarakat merasa puas dengan tanggung jawabnya kepala desa
	a. Selalu puas dengan tanggung jawab kepala desa
	b. Sering puas dengan tanggung jawab kepala desa
	c. Kadang-kadang puas dengan tanggung jawab kepala desa
	d. Jarang puas dengan tanggung jawab kepala desa
	e. Tidak puas dengan tanggung jawab kepala desa

Kemampuan Mengendalikan Emosi

6	masyarakat merasa puas dengan kemampuan kepala desa dalam mengendalikan emosi
	a. Selalu puas dengan kemempuan kepala desa mengendalikan emosi
	b. Sering puas dengan kemempuan kepala desa mengendalikan emosi
	c. Kadang-kadang puas dengan kemampuan kepala desa mengendalikan
	d. Jarang puas dengan kemempuan kepala desa mengendalikan emosi
	e. Tidak puas dengan kemampuan kepala desa mengendalikan emosi

B. Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2)

waktu

1	Masyarakat merasa puasa dengan ketepatan waktu pelayanan aparat desa
	a. Selalu puas dengan waktu pelayanan aparat desa
	b. Sering puas dengan waktu pelayanan aparat desa
	c. Kadang-kadang puas dengan waktu pelayanan aparat desa
	d. Jarang puas dengan waktu pelayanan aparat desa
	e. Tidak puas dengan waktu pelayanan aparat desa

Tugas

2	Masyarakat merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa
	a. Selalu merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa
	b. Sering merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa
	c. Kadang-kadang merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa
	d. Jarang merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa
	e. Tidak merasa puas dengan tugas pelayanan aparat desa

Produktifias

3	masyarakat merasa puas dengan penghargan yang diberikan kepala desa atas hasil kerja yang telah di capai
	a. Selalu meras puas dengan penghargan kepala desa
	b. Sering meras puas dengan penghargan kepala desa
	c. Kadang-kadang merasa puas dengan penghargan kepala desa
	d. Jarang merasa puas dengan penghargan kepala desa
	e. Tidak merasa puas dengan penghargan kepala desa

Evaluasi Kerja

4	masyarakat meras puas dengan hasil kerja pelayanan aparat desa
	a. Selalu merasa puas dengan hasil kerja
	b. Sering meras puas dengan hasil kerja
	c. Kadang-kadang marasa puas dengan hasil kerja
	d. Jarang merasa puas dengan hasil kerja
	e. Tidak merasa puas dengan hasil kerja

Pengawasan

5	Masyarakt merasa puas dengan pengawasan yang dilakukan kepala desa, dapat memantau kinerja aparat desa guna untuk dapat memperkecil risiko kesalahan dalam melaksanakan tugas
	a. Selalu merasa puas dengan pengawasan kepala desa
	b. Sering merasa puas dengan pengawasan kepala desa
	c. Kadang-kadang merasa puas dengan pengawasan kepala desa
	d. Jarang merasa puas dengan pengawasan kepala desa
	e. Tidak merasa puas dengan pengawasan kepala desa

Lingkungan Kerja

6	Masyarakat merasa lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan semangat kerja
	a. Selalu merasa lingkungan kerja nyaman
	b. Sering merasa lingkungan kerja nyaman
	c. Kadang-kadang merasa lingkungan kerja nyaman
	d. Jarang merasa lingkungan kerja nyaman
	e. Tidak merasa lingkungan kerja nyaman

Perlengkapan dan Fasilitas

7	Masyarakat puas karena tersedia perlengkapan dan fasilitas memadai akan mendukung dalam bekerja
	a. Selalu tersedia perlengapan dan fasilitas memadai
	b. Sering tersedia perlengkapan dan fasilitas memadai
	c. Kadang-kadang tersedia perlengkapan dan fasilitas memadai
	d. Jarang tersedia perlengkapan dan fasilitas memadai
	e. Tidak tersedia perlengkan dan fasilitas memadai

C. Kepuasan masyarakat (Y)

Kinerja

1	Masyarakat merasa puas dengan kinerja aparat desa
	a. Selalu puas dengan kinerja aparat desa
	b. Sering puas dengan kinerja aparat desa
	c. Kadang-kadang puas kinerja aparat desa
	d. Jarang puas kinerja aparat desa

	e. Tidak puas dengan kinerja aparat desa

Harapan

2	Masyarakat merasa puas dengan harapan yang di berikan aparat desa dalam pelayanan terhadap kinerja terhadap masyarakat.
	a. Selalu merasa puas dengan harapan pelayanan
	b. Sering merasa puas dengan harapan pelayanan
	c. Kadang-kadang merasa puas dengan harapan pelayanan
	d. Jarang merasa puas dengan harapan pelayanan
	e. Tidak merasa puas dengan harapan pelayanan

Kecepatan Pelayanan

3	Masyarakat merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan aparat desa
	a. Selalu puas dengan kecepatan pelayanan aparat desa
	b. Sering puas dengan kecepatan pelayanan aparat desa
	c. Kadang-kadang puas dengan kecepatan pelayanan aparat desa
	d. Jarang puas dengan kecepatan aparat desa
	e. Tidak puas dengan kecepatan pelayanan aparat desa

X1						
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21
3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	4	2	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12
3	3	4	4	4	3	21
3	2	3	2	2	2	14
3	3	3	2	2	3	16
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	4	21
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	2	4	4	4	21
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	4	3	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12
3	2	3	2	2	2	14
3	2	3	2	3	2	15
3	3	3	3	2	3	17
2	2	2	2	2	2	12
3	2	2	2	2	2	13
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21
3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21

3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	4	2	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12
3	3	4	4	4	3	21
3	2	3	2	2	2	14
3	3	3	2	2	3	16
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	4	21
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	2	4	4	4	21
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	4	3	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12
3	2	3	2	2	2	14
3	2	3	2	3	2	15
3	3	3	3	2	3	17
2	2	2	2	2	2	12
3	2	2	2	2	2	13
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21
3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21
3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	4	2	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12

3	3	4	4	4	3	21
3	2	3	2	2	2	14
3	3	3	2	2	3	16
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	4	21
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	2	4	4	4	21
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	4	3	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12
3	2	3	2	2	2	14
3	2	3	2	3	2	15
3	3	3	3	2	3	17
2	2	2	2	2	2	12
3	2	2	2	2	2	13
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21
3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21
3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	4	2	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12
3	3	4	4	4	3	21
3	2	3	2	2	2	14
3	3	3	2	2	3	16
2	2	2	2	2	2	12

3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	4	21
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	2	4	4	4	21
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	4	3	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12
3	2	3	2	2	2	14
3	2	3	2	3	2	15
3	3	3	3	2	3	17
2	2	2	2	2	2	12
3	2	2	2	2	2	13
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21
3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	3	3	4	21
3	2	3	2	3	2	15
2	2	2	2	2	2	12
3	2	4	2	3	2	16
2	2	2	2	2	2	12
3	3	4	4	4	3	21
3	2	3	2	2	2	14
3	3	3	2	2	3	16
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	4	21
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18

2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	4	2	4	4	4	21
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13

X2							
3	3	3	3	3	3	4	22
5	4	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
3	4	3	4	4	3	4	21
3	4	3	4	3	3	4	20
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	4	3	4	4	21
3	4	3	3	3	3	4	19
4	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	4	23
3	4	3	3	3	3	4	19
3	4	3	3	3	3	4	19
3	3	3	4	3	4	3	20
4	5	5	5	5	5	5	29
3	5	3	3	3	3	5	20
3	5	3	3	4	4	5	22
4	5	5	4	4	4	5	26
3	4	3	4	4	3	4	21

3	3	4	3	3	3	3	19
3	3	4	3	3	3	3	19
5	4	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
3	3	3	3	3	3	4	18
5	4	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
3	4	3	4	4	3	4	21
3	4	3	4	3	3	4	20
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	4	3	4	4	21
3	4	3	3	3	3	4	19
4	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	4	23
3	4	3	3	3	3	4	19
3	4	3	3	3	3	4	19
3	3	3	4	3	4	3	20
4	5	5	5	5	5	5	29
3	5	3	3	3	3	5	20
3	5	3	3	4	4	5	22
4	5	5	4	4	4	5	26
3	4	3	4	4	3	4	21
3	3	4	3	3	3	3	19
3	3	4	3	3	3	3	19
5	4	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30

4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
3	3	3	3	3	3	4	18
5	4	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
3	4	3	4	4	3	4	21
3	4	3	4	3	3	4	20
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	4	3	4	4	21
3	4	3	3	3	3	4	19
4	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	4	23
3	4	3	3	3	3	4	19
3	4	3	3	3	3	4	19
3	3	3	4	3	4	3	20
4	5	5	5	5	5	5	29
3	5	3	3	3	3	5	20
3	5	3	3	4	4	5	22
4	5	5	4	4	4	5	26
3	4	3	4	4	3	4	21
3	3	4	3	3	3	3	19
3	3	4	3	3	3	3	19
5	4	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
3	3	3	3	3	3	4	18
5	4	5	4	5	5	4	28

5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
3	4	3	4	4	3	4	21
3	4	3	4	3	3	4	20
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	4	3	4	4	21
3	4	3	3	3	3	4	19
4	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	4	23
3	4	3	3	3	3	4	19
3	4	3	3	3	3	4	19
3	3	3	4	3	4	3	20
4	5	5	5	5	5	5	29
3	5	3	3	3	3	5	20
3	5	3	3	4	4	5	22
4	5	5	4	4	4	5	26
3	4	3	4	4	3	4	21
3	3	4	3	3	3	3	19
3	3	4	3	3	3	3	19
5	4	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
3	3	3	3	3	3	4	18
5	4	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
4	3	4	4	4	4	3	23
5	5	5	5	5	5	5	30

5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
3	4	3	4	4	3	4	21
3	4	3	4	3	3	4	20
5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	4	3	4	4	21
3	4	3	3	3	3	4	19
4	4	3	4	4	4	4	23

Y			
4	4	3	11
5	4	4	13
5	5	5	15
5	4	5	14
5	3	4	12
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
3	5	5	13
5	5	5	15
4	3	5	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	3	11
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12

4	4	4	12
4	3	4	11
4	3	4	11
4	4	3	11
5	4	5	14
4	3	5	12
4	3	5	12
5	4	5	14
4	5	4	13
4	3	3	10
4	3	3	10
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	3	11
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	4	11
4	3	4	11
4	4	3	11

5	4	5	14
4	3	5	12
4	3	5	12
5	4	5	14
4	5	4	13
4	3	3	10
4	3	3	10
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	3	11
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	4	11
4	3	4	11
4	4	3	11
5	4	5	14
4	3	5	12
4	3	5	12
5	4	5	14

4	5	4	13
4	3	3	10
4	3	3	10
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	3	11
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	4	11
4	3	4	11
4	4	3	11
5	4	5	14
4	3	5	12
4	3	5	12
5	4	5	14
4	5	4	13
4	3	3	10
4	3	3	10
5	5	4	14

5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	3	11
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12

LAMPIRAN 2:

Data Ordinal

No	Kepemimpinan Kepala Desa (X1)						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	2	2	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	2	12
3	4	4	3	3	3	4	21
4	3	2	3	2	3	2	15
5	2	2	2	2	2	2	12
6	3	2	4	2	3	2	16
7	2	2	2	2	2	2	12

8	3	3	4	4	4	3	21
9	3	2	3	2	2	2	14
10	3	3	3	2	2	3	16
11	2	2	2	2	2	2	12
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	4	4	3	3	4	21
14	3	3	3	4	4	3	20
15	3	3	3	3	3	3	18
16	2	2	2	2	2	2	12
17	2	2	2	2	2	2	12
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	4	2	4	4	4	21
20	2	2	2	2	3	2	13
21	2	2	2	2	2	2	12
22	2	2	2	2	3	2	13
23	2	2	2	2	2	2	12
24	2	2	2	2	3	2	13
25	2	2	2	2	2	2	12
26	2	2	4	3	3	2	16
27	2	2	2	2	2	2	12
28	3	2	3	2	2	2	14
29	3	2	3	2	3	2	15
30	3	3	3	3	2	3	17
31	2	2	2	2	2	2	12
32	3	2	2	2	2	2	13
33	3	2	2	2	2	2	13
34	2	2	2	2	2	2	12
35	4	4	3	3	3	4	21
36	3	2	3	2	3	2	15
37	2	2	2	2	2	2	12
38	3	2	2	2	2	2	13
39	2	2	2	2	2	2	12
40	4	4	3	3	3	4	21
41	3	2	3	2	3	2	15
42	2	2	2	2	2	2	12
43	3	2	4	2	3	2	16
44	2	2	2	2	2	2	12

45	3	3	4	4	4	3	21
46	3	2	3	2	2	2	14
47	3	3	3	2	2	3	16
48	2	2	2	2	2	2	12
49	3	3	3	3	3	3	18
50	3	4	4	3	3	4	21
51	3	3	3	4	4	3	20
52	3	3	3	3	3	3	18
53	2	2	2	2	2	2	12
54	2	2	2	2	2	2	12
55	3	3	3	3	3	3	18
56	3	4	2	4	4	4	21
57	2	2	2	2	3	2	13
58	2	2	2	2	2	2	12
59	2	2	2	2	3	2	13
60	2	2	2	2	2	2	12
61	2	2	2	2	3	2	13
62	2	2	2	2	2	2	12
63	2	2	4	3	3	2	16
64	2	2	2	2	2	2	12
65	3	2	3	2	2	2	14
66	3	2	3	2	3	2	15
67	3	3	3	3	2	3	17
68	2	2	2	2	2	2	12
69	3	2	2	2	2	2	13
70	3	2	2	2	2	2	13
71	2	2	2	2	2	2	12
72	4	4	3	3	3	4	21
73	3	2	3	2	3	2	15
74	2	2	2	2	2	2	12
75	3	2	2	2	2	2	13
76	2	2	2	2	2	2	12
77	4	4	3	3	3	4	21
78	3	2	3	2	3	2	15
79	2	2	2	2	2	2	12
80	3	2	4	2	3	2	16
81	2	2	2	2	2	2	12
82	3	3	4	4	4	3	21
83	3	2	3	2	2	2	14

84	3	3	3	2	2	3	16
85	2	2	2	2	2	2	12
86	3	3	3	3	3	3	18
87	3	4	4	3	3	4	21
88	3	3	3	4	4	3	20
89	3	3	3	3	3	3	18
90	2	2	2	2	2	2	12
91	2	2	2	2	2	2	12
92	3	3	3	3	3	3	18
93	3	4	2	4	4	4	21
94	2	2	2	2	3	2	13
95	2	2	2	2	2	2	12
96	2	2	2	2	3	2	13
97	2	2	2	2	2	2	12
98	2	2	2	2	3	2	13
99	2	2	2	2	2	2	12
100	2	2	4	3	3	2	16
101	2	2	2	2	2	2	12
102	3	2	3	2	2	2	14
103	3	2	3	2	3	2	15
104	3	3	3	3	2	3	17
105	2	2	2	2	2	2	12
106	3	2	2	2	2	2	13
107	3	2	2	2	2	2	13
108	2	2	2	2	2	2	12
109	4	4	3	3	3	4	21
110	3	2	3	2	3	2	15
111	2	2	2	2	2	2	12
112	3	2	2	2	2	2	13
113	2	2	2	2	2	2	12
114	4	4	3	3	3	4	21
115	3	2	3	2	3	2	15
116	2	2	2	2	2	2	12
117	3	2	4	2	3	2	16
118	2	2	2	2	2	2	12
119	3	3	4	4	4	3	21
120	3	2	3	2	2	2	14
121	3	3	3	2	2	3	16
122	2	2	2	2	2	2	12

123	3	3	3	3	3	3	18
124	3	4	4	3	3	4	21
125	3	3	3	4	4	3	20
126	3	3	3	3	3	3	18
127	2	2	2	2	2	2	12
128	2	2	2	2	2	2	12
129	3	3	3	3	3	3	18
130	3	4	2	4	4	4	21
131	2	2	2	2	3	2	13
132	2	2	2	2	2	2	12
133	2	2	2	2	3	2	13
134	2	2	2	2	2	2	12
135	2	2	2	2	3	2	13
136	2	2	2	2	2	2	12
137	2	2	4	3	3	2	16
138	2	2	2	2	2	2	12
139	3	2	3	2	2	2	14
140	3	2	3	2	3	2	15
141	3	3	3	3	2	3	17
142	2	2	2	2	2	2	12
143	3	2	2	2	2	2	13
144	3	2	2	2	2	2	13
145	2	2	2	2	2	2	12
146	4	4	3	3	3	4	21
147	3	2	3	2	3	2	15
148	2	2	2	2	2	2	12
149	3	2	2	2	2	2	13
150	2	2	2	2	2	2	12
151	4	4	3	3	3	4	21
152	3	2	3	2	3	2	15
153	2	2	2	2	2	2	12
154	3	2	4	2	3	2	16
155	2	2	2	2	2	2	12
156	3	3	4	4	4	3	21
157	3	2	3	2	2	2	14
158	3	3	3	2	2	3	16
159	2	2	2	2	2	2	12
160	3	3	3	3	3	3	18
161	3	4	4	3	3	4	21

162	3	3	3	4	4	3	20
163	3	3	3	3	3	3	18
164	2	2	2	2	2	2	12
165	2	2	2	2	2	2	12
166	3	3	3	3	3	3	18
167	3	4	2	4	4	4	21
168	2	2	2	2	3	2	13
169	2	2	2	2	2	2	12
170	2	2	2	2	3	2	13

Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	2,000	77,000	0,453	0,453	0,396	-0,118	1,000
	3,000	84,000	0,494	0,947	0,108	1,617	2,458
	4,000	9,000	0,053	1,000	0,000		3,913
2,000	2,000	117,000	0,688	0,688	0,354	0,491	1,000
	3,000	34,000	0,200	0,888	0,190	1,217	2,331
	4,000	19,000	0,112	1,000	0,000		3,216
3,000	2,000	91,000	0,535	0,535	0,397	0,089	1,000
	3,000	60,000	0,353	0,888	0,190	1,217	2,329
	4,000	19,000	0,112	1,000	0,000		3,444
4,000	2,000	118,000	0,694	0,694	0,351	0,508	1,000
	3,000	37,000	0,218	0,912	0,160	1,352	2,382
	4,000	15,000	0,088	1,000	0,000		3,319
5,000	2,000	90,000	0,529	0,529	0,398	0,074	1,000
	3,000	65,000	0,382	0,912	0,160	1,352	2,374
	4,000	15,000	0,088	1,000	0,000		3,565
6,000	2,000	117,000	0,688	0,688	0,354	0,491	1,000
	3,000	34,000	0,200	0,888	0,190	1,217	2,331
	4,000	19,000	0,112	1,000	0,000		3,216

SuccesiveInterval

1	2	3	4	5	6	Total
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	3,444	1,000	2,374	1,000	11,276
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	3,444	3,319	3,565	2,331	17,448
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	2,331	2,329	1,000	1,000	2,331	11,450

1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	3,444	2,382	2,374	3,216	17,088
2,458	2,331	2,329	3,319	3,565	2,331	16,334
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	1,000	3,319	3,565	3,216	16,773
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	3,444	2,382	2,374	1,000	11,199
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
2,458	2,331	2,329	2,382	1,000	2,331	12,831
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	3,444	1,000	2,374	1,000	11,276
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	3,444	3,319	3,565	2,331	17,448
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	2,331	2,329	1,000	1,000	2,331	11,450
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	3,444	2,382	2,374	3,216	17,088
2,458	2,331	2,329	3,319	3,565	2,331	16,334
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	1,000	3,319	3,565	3,216	16,773
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374

1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	3,444	2,382	2,374	1,000	11,199
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
2,458	2,331	2,329	2,382	1,000	2,331	12,831
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	3,444	1,000	2,374	1,000	11,276
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	3,444	3,319	3,565	2,331	17,448
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	2,331	2,329	1,000	1,000	2,331	11,450
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	3,444	2,382	2,374	3,216	17,088
2,458	2,331	2,329	3,319	3,565	2,331	16,334
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	1,000	3,319	3,565	3,216	16,773
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	3,444	2,382	2,374	1,000	11,199
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
2,458	2,331	2,329	2,382	1,000	2,331	12,831

1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	3,444	1,000	2,374	1,000	11,276
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	3,444	3,319	3,565	2,331	17,448
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	2,331	2,329	1,000	1,000	2,331	11,450
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	3,444	2,382	2,374	3,216	17,088
2,458	2,331	2,329	3,319	3,565	2,331	16,334
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	1,000	3,319	3,565	3,216	16,773
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	3,444	2,382	2,374	1,000	11,199
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
2,458	2,331	2,329	2,382	1,000	2,331	12,831
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429
2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,458
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
3,913	3,216	2,329	2,382	2,374	3,216	17,429

2,458	1,000	2,329	1,000	2,374	1,000	10,161
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	1,000	3,444	1,000	2,374	1,000	11,276
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	3,444	3,319	3,565	2,331	17,448
2,458	1,000	2,329	1,000	1,000	1,000	8,787
2,458	2,331	2,329	1,000	1,000	2,331	11,450
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	3,444	2,382	2,374	3,216	17,088
2,458	2,331	2,329	3,319	3,565	2,331	16,334
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
2,458	2,331	2,329	2,382	2,374	2,331	14,205
2,458	3,216	1,000	3,319	3,565	3,216	16,773
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
1,000	1,000	1,000	1,000	2,374	1,000	7,374

No	Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2)							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	3	3	3	3	3	4	18
2	5	4	5	4	5	5	4	28
3	5	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	5	5	5	5	28
5	4	3	4	4	4	4	3	23
6	5	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	5	5	5	5	5	30
9	4	5	4	5	5	4	5	27
10	5	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	5	5	5	5	5	30
12	4	5	4	5	5	5	5	28
13	5	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	5	5	5	30
16	3	4	3	4	4	3	4	21
17	3	4	3	4	3	3	4	20
18	5	5	5	5	5	5	5	30

19	4	4	4	3	3	3	4	21
20	3	4	3	4	3	4	4	21
21	3	4	3	3	3	3	4	19
22	4	4	3	4	4	4	4	23
23	4	4	4	4	4	3	4	23
24	3	4	3	3	3	3	4	19
25	3	4	3	3	3	3	4	19
26	3	3	3	4	3	4	3	20
27	4	5	5	5	5	5	5	29
28	3	5	3	3	3	3	5	20
29	3	5	3	3	4	4	5	22
30	4	5	5	4	4	4	5	26
31	3	4	3	4	4	3	4	21
32	3	3	4	3	3	3	3	19
33	3	3	4	3	3	3	3	19
34	5	4	5	4	5	5	4	28
35	5	5	5	5	5	5	5	30
36	4	5	4	5	5	5	5	28
37	4	3	4	4	4	4	3	23
38	3	3	3	3	3	3	4	18
39	5	4	5	4	5	5	4	28
40	5	5	5	5	5	5	5	30
41	4	5	4	5	5	5	5	28
42	4	3	4	4	4	4	3	23
43	5	5	5	5	5	5	5	30
44	5	5	5	5	5	5	5	30
45	5	5	5	5	5	5	5	30
46	4	5	4	5	5	4	5	27
47	5	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	5	5	5	5	5	30
49	4	5	4	5	5	5	5	28
50	5	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	5	5	5	30
53	3	4	3	4	4	3	4	21
54	3	4	3	4	3	3	4	20
55	5	5	5	5	5	5	5	30
56	4	4	4	3	3	3	4	21

57	3	4	3	4	3	4	4	21
58	3	4	3	3	3	3	4	19
59	4	4	3	4	4	4	4	23
60	4	4	4	4	4	3	4	23
61	3	4	3	3	3	3	4	19
62	3	4	3	3	3	3	4	19
63	3	3	3	4	3	4	3	20
64	4	5	5	5	5	5	5	29
65	3	5	3	3	3	3	5	20
66	3	5	3	3	4	4	5	22
67	4	5	5	4	4	4	5	26
68	3	4	3	4	4	3	4	21
69	3	3	4	3	3	3	3	19
70	3	3	4	3	3	3	3	19
71	5	4	5	4	5	5	4	28
72	5	5	5	5	5	5	5	30
73	4	5	4	5	5	5	5	28
74	4	3	4	4	4	4	3	23
75	3	3	3	3	3	3	4	18
76	5	4	5	4	5	5	4	28
77	5	5	5	5	5	5	5	30
78	4	5	4	5	5	5	5	28
79	4	3	4	4	4	4	3	23
80	5	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	5	5	5	5	5	30
82	5	5	5	5	5	5	5	30
83	4	5	4	5	5	4	5	27
84	5	5	5	5	5	5	5	30
85	5	5	5	5	5	5	5	30
86	4	5	4	5	5	5	5	28
87	5	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	5	5	5	5	5	30
89	5	5	5	5	5	5	5	30
90	3	4	3	4	4	3	4	21
91	3	4	3	4	3	3	4	20
92	5	5	5	5	5	5	5	30
93	4	4	4	3	3	3	4	21
94	3	4	3	4	3	4	4	21
95	3	4	3	3	3	3	4	19

96	4	4	3	4	4	4	4	23
97	4	4	4	4	4	3	4	23
98	3	4	3	3	3	3	4	19
99	3	4	3	3	3	3	4	19
100	3	3	3	4	3	4	3	20
101	4	5	5	5	5	5	5	29
102	3	5	3	3	3	3	5	20
103	3	5	3	3	4	4	5	22
104	4	5	5	4	4	4	5	26
105	3	4	3	4	4	3	4	21
106	3	3	4	3	3	3	3	19
107	3	3	4	3	3	3	3	19
108	5	4	5	4	5	5	4	28
109	5	5	5	5	5	5	5	30
110	4	5	4	5	5	5	5	28
111	4	3	4	4	4	4	3	23
112	3	3	3	3	3	3	4	18
113	5	4	5	4	5	5	4	28
114	5	5	5	5	5	5	5	30
115	4	5	4	5	5	5	5	28
116	4	3	4	4	4	4	3	23
117	5	5	5	5	5	5	5	30
118	5	5	5	5	5	5	5	30
119	5	5	5	5	5	5	5	30
120	4	5	4	5	5	4	5	27
121	5	5	5	5	5	5	5	30
122	5	5	5	5	5	5	5	30
123	4	5	4	5	5	5	5	28
124	5	5	5	5	5	5	5	30
125	5	5	5	5	5	5	5	30
126	5	5	5	5	5	5	5	30
127	3	4	3	4	4	3	4	21
128	3	4	3	4	3	3	4	20
129	5	5	5	5	5	5	5	30
130	4	4	4	3	3	3	4	21
131	3	4	3	4	3	4	4	21
132	3	4	3	3	3	3	4	19
133	4	4	3	4	4	4	4	23
134	4	4	4	4	4	3	4	23

135	3	4	3	3	3	3	4	19
136	3	4	3	3	3	3	4	19
137	3	3	3	4	3	4	3	20
138	4	5	5	5	5	5	5	29
139	3	5	3	3	3	3	5	20
140	3	5	3	3	4	4	5	22
141	4	5	5	4	4	4	5	26
142	3	4	3	4	4	3	4	21
143	3	3	4	3	3	3	3	19
144	3	3	4	3	3	3	3	19
145	5	4	5	4	5	5	4	28
146	5	5	5	5	5	5	5	30
147	4	5	4	5	5	5	5	28
148	4	3	4	4	4	4	3	23
149	3	3	3	3	3	3	4	18
150	5	4	5	4	5	5	4	28
151	5	5	5	5	5	5	5	30
152	4	5	4	5	5	5	5	28
153	4	3	4	4	4	4	3	23
154	5	5	5	5	5	5	5	30
155	5	5	5	5	5	5	5	30
156	5	5	5	5	5	5	5	30
157	4	5	4	5	5	4	5	27
158	5	5	5	5	5	5	5	30
159	5	5	5	5	5	5	5	30
160	4	5	4	5	5	5	5	28
161	5	5	5	5	5	5	5	30
162	5	5	5	5	5	5	5	30
163	5	5	5	5	5	5	5	30
164	3	4	3	4	4	3	4	21
165	3	4	3	4	3	3	4	20
166	5	5	5	5	5	5	5	30
167	4	4	4	3	3	3	4	21
168	3	4	3	4	3	4	4	21
169	3	4	3	3	3	3	4	19
170	4	4	3	4	4	4	4	23

Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	3,000	57,000	0,335	0,335	0,364	-0,425	1,000
	4,000	50,000	0,294	0,629	0,378	0,330	2,042
	5,000	63,000	0,371	1,000	0,000	3,000	3,106
2,000	3,000	26,000	0,153	0,153	0,236	-1,024	1,000
	4,000	55,000	0,324	0,476	0,398	-0,059	2,043
	5,000	89,000	0,524	1,000	0,000	5,000	3,305
3,000	3,000	54,000	0,318	0,318	0,357	-0,474	1,000
	4,000	45,000	0,265	0,582	0,390	0,208	1,994
	5,000	71,000	0,418	1,000	0,000	5,000	3,057
4,000	3,000	39,000	0,229	0,229	0,303	-0,741	1,000
	4,000	54,000	0,318	0,547	0,396	0,118	2,029
	5,000	77,000	0,453	1,000	0,000	5,000	3,196
5,000	3,000	49,000	0,288	0,288	0,341	-0,559	1,000
	4,000	35,000	0,206	0,494	0,399	-0,015	1,905
	5,000	86,000	0,506	1,000	0,000	4,000	2,973
6,000	3,000	53,000	0,312	0,312	0,354	-0,491	1,000
	4,000	36,000	0,212	0,524	0,398	0,059	1,924
	5,000	81,000	0,476	1,000	0,000	4,000	2,970
7,000	3,000	21,000	0,124	0,124	0,204	-1,158	1,000
	4,000	60,000	0,353	0,476	0,398	-0,059	2,103
	5,000	89,000	0,524	1,000	0,000	4,000	3,413

Succesive Interval

1	2	3	4	5	6	7	Total
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	8,103
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	1,924	3,413	18,847
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,000	2,103	10,175
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	2,043	1,994	1,000	1,000	1,000	2,103	11,182
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,924	2,103	11,099

1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
2,042	2,043	1,000	2,029	1,905	1,924	2,103	13,045
2,042	2,043	1,994	2,029	1,905	1,000	2,103	13,116
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
1,000	1,000	1,000	2,029	1,000	1,924	1,000	8,953
2,042	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	20,956
1,000	3,305	1,000	1,000	1,000	1,000	3,413	11,718
1,000	3,305	1,000	1,000	1,905	1,924	3,413	13,547
2,042	3,305	3,057	2,029	1,905	1,924	3,413	17,675
1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	1,000	1,994	1,000	1,000	1,000	1,000	7,994
1,000	1,000	1,994	1,000	1,000	1,000	1,000	7,994
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	8,103
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	1,924	3,413	18,847
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,000	2,103	10,175
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	2,043	1,994	1,000	1,000	1,000	2,103	11,182
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,924	2,103	11,099
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
2,042	2,043	1,000	2,029	1,905	1,924	2,103	13,045
2,042	2,043	1,994	2,029	1,905	1,000	2,103	13,116
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
1,000	1,000	1,000	2,029	1,000	1,924	1,000	8,953
2,042	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	20,956
1,000	3,305	1,000	1,000	1,000	1,000	3,413	11,718
1,000	3,305	1,000	1,000	1,905	1,924	3,413	13,547
2,042	3,305	3,057	2,029	1,905	1,924	3,413	17,675

1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	1,000	1,994	1,000	1,000	1,000	1,000	7,994
1,000	1,000	1,994	1,000	1,000	1,000	1,000	7,994
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	8,103
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	1,924	3,413	18,847
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,000	2,103	10,175
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	2,043	1,994	1,000	1,000	1,000	2,103	11,182
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,924	2,103	11,099
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
2,042	2,043	1,000	2,029	1,905	1,924	2,103	13,045
2,042	2,043	1,994	2,029	1,905	1,000	2,103	13,116
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
1,000	1,000	1,000	2,029	1,000	1,924	1,000	8,953
2,042	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	20,956
1,000	3,305	1,000	1,000	1,000	1,000	3,413	11,718
1,000	3,305	1,000	1,000	1,905	1,924	3,413	13,547
2,042	3,305	3,057	2,029	1,905	1,924	3,413	17,675
1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	1,000	1,994	1,000	1,000	1,000	1,000	7,994
1,000	1,000	1,994	1,000	1,000	1,000	1,000	7,994
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	8,103
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021

2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	1,924	3,413	18,847
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,000	2,103	10,175
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	2,043	1,994	1,000	1,000	1,000	2,103	11,182
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,924	2,103	11,099
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
2,042	2,043	1,000	2,029	1,905	1,924	2,103	13,045
2,042	2,043	1,994	2,029	1,905	1,000	2,103	13,116
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
1,000	1,000	1,000	2,029	1,000	1,924	1,000	8,953
2,042	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	20,956
1,000	3,305	1,000	1,000	1,000	1,000	3,413	11,718
1,000	3,305	1,000	1,000	1,905	1,924	3,413	13,547
2,042	3,305	3,057	2,029	1,905	1,924	3,413	17,675
1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	1,000	1,994	1,000	1,000	1,000	1,000	7,994
1,000	1,000	1,994	1,000	1,000	1,000	1,000	7,994
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	8,103
3,106	2,043	3,057	2,029	2,973	2,970	2,103	18,282
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
2,042	1,000	1,994	2,029	1,905	1,924	1,000	11,893
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	1,924	3,413	18,847
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	3,305	1,994	3,196	2,973	2,970	3,413	19,894
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021

3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
1,000	2,043	1,000	2,029	1,905	1,000	2,103	11,080
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,000	2,103	10,175
3,106	3,305	3,057	3,196	2,973	2,970	3,413	22,021
2,042	2,043	1,994	1,000	1,000	1,000	2,103	11,182
1,000	2,043	1,000	2,029	1,000	1,924	2,103	11,099
1,000	2,043	1,000	1,000	1,000	1,000	2,103	9,146
2,042	2,043	1,000	2,029	1,905	1,924	2,103	13,045

Data Ordinal

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

36	5	5	5	15
37	5	3	3	11
38	4	4	3	11
39	4	4	4	12
40	5	5	5	15
41	5	5	5	15
42	5	3	3	11
43	5	5	5	15
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15
46	4	5	5	14
47	5	5	5	15
48	4	3	4	11
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	5	5	5	15
52	5	5	5	15
53	4	4	4	12
54	4	4	4	12
55	5	5	5	15
56	4	3	3	10
57	4	4	4	12
58	4	3	4	11
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	4	3	4	11
62	4	3	4	11
63	4	4	3	11
64	5	4	5	14
65	4	3	5	12
66	4	3	5	12
67	5	4	5	14
68	4	5	4	13
69	4	3	3	10
70	4	3	3	10
71	5	5	4	14
72	5	5	5	15
73	5	5	5	15
74	5	3	3	11

75	4	4	3	11
76	4	4	4	12
77	5	5	5	15
78	5	5	5	15
79	5	3	3	11
80	5	5	5	15
81	4	4	4	12
82	5	5	5	15
83	4	5	5	14
84	5	5	5	15
85	4	3	4	11
86	5	5	5	15
87	5	5	5	15
88	5	5	5	15
89	5	5	5	15
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	5	5	5	15
93	4	3	3	10
94	4	4	4	12
95	4	3	4	11
96	4	4	4	12
97	4	4	4	12
98	4	3	4	11
99	4	3	4	11
100	4	4	3	11
101	5	4	5	14
102	4	3	5	12
103	4	3	5	12
104	5	4	5	14
105	4	5	4	13
106	4	3	3	10
107	4	3	3	10
108	5	5	4	14
109	5	5	5	15
110	5	5	5	15
111	5	3	3	11
112	4	4	3	11
113	4	4	4	12

114	5	5	5	15
115	5	5	5	15
116	5	3	3	11
117	5	5	5	15
118	4	4	4	12
119	5	5	5	15
120	4	5	5	14
121	5	5	5	15
122	4	3	4	11
123	5	5	5	15
124	5	5	5	15
125	5	5	5	15
126	5	5	5	15
127	4	4	4	12
128	4	4	4	12
129	5	5	5	15
130	4	3	3	10
131	4	4	4	12
132	4	3	4	11
133	4	4	4	12
134	4	4	4	12
135	4	3	4	11
136	4	3	4	11
137	4	4	3	11
138	5	4	5	14
139	4	3	5	12
140	4	3	5	12
141	5	4	5	14
142	4	5	4	13
143	4	3	3	10
144	4	3	3	10
145	5	5	4	14
146	5	5	5	15
147	5	5	5	15
148	5	3	3	11
149	4	4	3	11
150	4	4	4	12
151	5	5	5	15
152	5	5	5	15

153	5	3	3	11
154	5	5	5	15
155	4	4	4	12
156	5	5	5	15
157	4	5	5	14
158	5	5	5	15
159	4	3	4	11
160	5	5	5	15
161	5	5	5	15
162	5	5	5	15
163	5	5	5	15
164	4	4	4	12
165	4	4	4	12
166	5	5	5	15
167	4	3	3	10
168	4	4	4	12
169	4	3	4	11
170	4	4	4	12

Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	3,000	1,000	0,006	0,006	0,017	-2,519	1,000
	4,000	90,000	0,529	0,535	0,397	0,089	3,121
	5,000	79,000	0,465	1,000	0,000		4,695
2,000	3,000	47,000	0,276	0,276	0,335	-0,593	1,000
	4,000	52,000	0,306	0,582	0,390	0,208	2,027
	5,000	71,000	0,418	1,000	0,000		3,145
3,000	3,000	30,000	0,176	0,176	0,259	-0,929	1,000
	4,000	60,000	0,353	0,529	0,398	0,074	2,075
	5,000	80,000	0,471	1,000	0,000		3,314

Succesive Interval

1	2	3	Total
3,121	2,027	1,000	6,149
4,695	2,027	2,075	8,798
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	2,027	3,314	10,037
4,695	1,000	2,075	7,771
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	3,145	2,075	8,341
4,695	3,145	3,314	11,154
1,000	3,145	3,314	7,459
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	3,314	7,435
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	3,145	3,314	9,580
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	1,000	6,149
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	1,000	6,149
4,695	2,027	3,314	10,037
3,121	1,000	3,314	7,435
3,121	1,000	3,314	7,435
4,695	2,027	3,314	10,037
3,121	3,145	2,075	8,341

3,121	1,000	1,000	5,121
3,121	1,000	1,000	5,121
4,695	3,145	2,075	9,916
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	1,000	1,000	6,695
3,121	2,027	1,000	6,149
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	1,000	1,000	6,695
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	3,145	3,314	9,580
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	2,075	6,197
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	1,000	5,121
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	1,000	6,149
4,695	2,027	3,314	10,037
3,121	1,000	3,314	7,435
3,121	1,000	3,314	7,435
4,695	2,027	3,314	10,037
3,121	3,145	2,075	8,341
3,121	1,000	1,000	5,121
3,121	1,000	1,000	5,121
4,695	3,145	2,075	9,916
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	1,000	1,000	6,695
3,121	2,027	1,000	6,149
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154

4,695	1,000	1,000	6,695
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	3,145	3,314	9,580
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	2,075	6,197
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	1,000	5,121
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	1,000	6,149
4,695	2,027	3,314	10,037
3,121	1,000	3,314	7,435
3,121	1,000	3,314	7,435
4,695	2,027	3,314	10,037
3,121	3,145	2,075	8,341
3,121	1,000	1,000	5,121
3,121	1,000	1,000	5,121
4,695	3,145	2,075	9,916
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	1,000	1,000	6,695
3,121	2,027	1,000	6,149
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	1,000	1,000	6,695
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	3,145	3,314	9,580
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	2,075	6,197
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154

4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	1,000	5,121
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	1,000	6,149
4,695	2,027	3,314	10,037
3,121	1,000	3,314	7,435
3,121	1,000	3,314	7,435
4,695	2,027	3,314	10,037
3,121	3,145	2,075	8,341
3,121	1,000	1,000	5,121
3,121	1,000	1,000	5,121
4,695	3,145	2,075	9,916
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	1,000	1,000	6,695
3,121	2,027	1,000	6,149
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	1,000	1,000	6,695
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	3,145	3,314	9,580
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	2,075	6,197
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	2,027	2,075	7,224
4,695	3,145	3,314	11,154
3,121	1,000	1,000	5,121
3,121	2,027	2,075	7,224
3,121	1,000	2,075	6,197
3,121	2,027	2,075	7,224

LAMPIRAN 3:

Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,684**	,588**	,494**	,446**	,684**	,778**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170
X1.2	Pearson Correlation	,684**	1	,446**	,783**	,566**	1,000**	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170
X1.3	Pearson Correlation	,588**	,446**	1	,499**	,532**	,446**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170
X1.4	Pearson Correlation	,494**	,783**	,499**	1	,780**	,783**	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170
X1.5	Pearson Correlation	,446**	,566**	,532**	,780**	1	,566**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170
X1.6	Pearson Correlation	,684**	1,000**	,446**	,783**	,566**	1	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	170	170	170	170	170	170	170
X1	Pearson Correlation	,778**	,905**	,709**	,876**	,784**	,905**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	170	170	170	170	170	170	170

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

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	170	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	170	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	6

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,580**	,917**	,764**	,857**	,852**	,558**	,927**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170	170
X2.2	Pearson Correlation	,580**	1	,533**	,684**	,707**	,649**	,973**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170	170
X2.3	Pearson Correlation	,917**	,533**	1	,697**	,794**	,793**	,507**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170	170
X2.4	Pearson Correlation	,764**	,684**	,697**	1	,888**	,854**	,655**	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170	170
X2.5	Pearson Correlation	,857**	,707**	,794**	,888**	1	,897**	,685**	,955**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170	170
X2.6	Pearson Correlation	,852**	,649**	,793**	,854**	,897**	1	,626**	,939**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	170	170	170	170	170	170	170	170
X2.7	Pearson Correlation	,558**	,973**	,507**	,655**	,685**	,626**	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	170	170	170	170	170	170	170	170
X2	Pearson Correlation	,927**	,756**	,883**	,904**	,955**	,939**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	170	170	170	170	170	170	170	170

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	170	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	170	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,952	7

Correlations

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,548**	,509**	,759**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	170	170	170	170
Y2	Pearson Correlation	,548**	1	,631**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	170	170	170	170
Y3	Pearson Correlation	,509**	,631**	1	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	170	170	170	170
Y	Pearson Correlation	,759**	,891**	,864**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	170	170	170	170

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

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	170	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	170	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	3

Correlations

Correlations

		X1	X2
X1	Pearson Correlation	1	,501**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	170	170
X2	Pearson Correlation	,501**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	170	170

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

Regression

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Y
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,845[a]	,714	,710	,954

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	378,234	2	189,117	207,972	,000[b]
	Residual	151,860	167	,909		
	Total	530,094	169			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,946	,447		8,836	,000
	X1	,132	,026	,243	5,086	,000
	X2	,277	,019	,696	14,548	,000

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 4

FREKUENSI

Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1)
Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	77	45,3	45,3	45,3
	3	84	49,4	49,4	94,7
	4	9	5,3	5,3	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	117	68,8	68,8	68,8
	3	34	20,0	20,0	88,8
	4	19	11,2	11,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	91	53,5	53,5	53,5
	3	60	35,3	35,3	88,8
	4	19	11,2	11,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	118	69,4	69,4	69,4

	3	37	21,8	21,8	91,2
	4	15	8,8	8,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	90	52,9	52,9	52,9
	3	65	38,2	38,2	91,2
	4	15	8,8	8,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	117	68,8	68,8	68,8
	3	34	20,0	20,0	88,8
	4	19	11,2	11,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Variabel Efektifitas Pelayanan Aparat Desa (X2)
Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	57	33,5	33,5	33,5
	4	50	29,4	29,4	62,9
	5	63	37,1	37,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	15,3	15,3	15,3

	4	55	32,4	32,4	47,6
	5	89	52,4	52,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	54	31,8	31,8	31,8
	4	45	26,5	26,5	58,2
	5	71	41,8	41,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	39	22,9	22,9	22,9
	4	54	31,8	31,8	54,7
	5	77	45,3	45,3	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	49	28,8	28,8	28,8
	4	35	20,6	20,6	49,4
	5	86	50,6	50,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	53	31,2	31,2	31,2
	4	36	21,2	21,2	52,4
	5	81	47,6	47,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	12,4	12,4	12,4
	4	60	35,3	35,3	47,6
	5	89	52,4	52,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)
Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	,6	,6	,6
	4	90	52,9	52,9	53,5
	5	79	46,5	46,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	47	27,6	27,6	27,6
	4	52	30,6	30,6	58,2
	5	71	41,8	41,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	17,6	17,6	17,6
	4	60	35,3	35,3	52,9
	5	80	47,1	47,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

LAMPIRAN 4

Nilai-nilai dalam Distribusi t

d.f.	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
Duasisi	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
satu sisi	10%	5%	2,5%	1%	0,5%	0,1%	0,05%
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,599
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,924
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,869
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,408
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221

14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,768
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646

31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	3,633
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	3,622
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566
39	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	3,544
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	3,296	3,538
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	3,291	3,532

44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	3,286	3,526
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	3,281	3,520
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277	3,515
47	1,30	1,678	2,01	2,40	2,68	3,27	3,51

	0		2	8	5	3	0
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	3,269	3,505
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	3,265	3,500
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,261	3,496
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	3,258	3,492
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	3,255	3,488
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	3,251	3,484
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	3,248	3,480
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	3,245	3,476
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	3,242	3,473
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	3,239	3,470
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	3,237	3,466
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	3,234	3,463
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	3,229	3,457
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	3,227	3,454
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	3,225	3,452
64	1,29	1,66	1,99	2,38	2,65	3,22	3,44

	5	9	8	6	5	3	9
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	3,220	3,447
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	3,218	3,444
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	3,216	3,442
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	3,214	3,439
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	3,213	3,437
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	3,211	3,435
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	3,209	3,433
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	3,207	3,431
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	3,206	3,429
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	3,204	3,427
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	3,202	3,425
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	3,201	3,423
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	3,199	3,421
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	3,198	3,420
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	3,197	3,418
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,416
81	1,29	1,66	1,99	2,37	2,63	3,19	3,41

	2	4	0	3	8	4	5
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	3,399
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,29	1,66	1,98	2,36	2,62	3,17	3,39

	0	1	4	5	7	5	3
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,35	19,37	19,38	19,40	19,40	19,41	19,42	19,42	19,43
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,76	8,74	8,73	8,71	8,70
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,94	5,91	5,89	5,87	5,86
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,70	4,68	4,66	4,64	4,62
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,03	4,00	3,98	3,96	3,94
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,60	3,57	3,55	3,53	3,51
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,31	3,28	3,26	3,24	3,22
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,10	3,07	3,05	3,03	3,01
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,94	2,91	2,89	2,86	2,85
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,82	2,79	2,76	2,74	2,72
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,72	2,69	2,66	2,64	2,62
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,63	2,60	2,58	2,55	2,53
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,57	2,53	2,51	2,48	2,46
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,51	2,48	2,45	2,42	2,40
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,46	2,42	2,40	2,37	2,35
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,41	2,38	2,35	2,33	2,31
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34	2,31	2,29	2,27
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,34	2,31	2,28	2,26	2,23
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,31	2,28	2,25	2,22	2,20
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25	2,22	2,20	2,18
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,26	2,23	2,20	2,17	2,15
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,24	2,20	2,18	2,15	2,13
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,22	2,18	2,15	2,13	2,11
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16	2,14	2,11	2,09
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22	2,18	2,15	2,12	2,09	2,07
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,31	2,25	2,20	2,17	2,13	2,10	2,08	2,06
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,45	2,36	2,29	2,24	2,19	2,15	2,12	2,09	2,06	2,04
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,55	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18	2,14	2,10	2,08	2,05	2,03
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,13	2,09	2,06	2,04	2,01
31	4,16	3,30	2,91	2,68	2,52	2,41	2,32	2,25	2,20	2,15	2,11	2,08	2,05	2,03	2,00
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51	2,40	2,31	2,24	2,19	2,14	2,10	2,07	2,04	2,01	1,99
33	4,14	3,28	2,89	2,66	2,50	2,39	2,30	2,23	2,18	2,13	2,09	2,06	2,03	2,00	1,98
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,29	2,23	2,17	2,12	2,08	2,05	2,02	1,99	1,97
35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49	2,37	2,29	2,22	2,16	2,11	2,07	2,04	2,01	1,99	1,96
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,11	2,07	2,03	2,00	1,98	1,95
37	4,11	3,25	2,86	2,63	2,47	2,36	2,27	2,20	2,14	2,10	2,06	2,02	2,00	1,97	1,95
38	4,10	3,24	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02	1,99	1,96	1,94
39	4,09	3,24	2,85	2,61	2,46	2,34	2,26	2,19	2,13	2,08	2,04	2,01	1,98	1,95	1,93
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,04	2,00	1,97	1,95	1,92
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44	2,33	2,24	2,17	2,12	2,07	2,03	2,00	1,97	1,94	1,92
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	2,03	1,99	1,96	1,94	1,91
43	4,07	3,21	2,82	2,59	2,43	2,32	2,23	2,16	2,11	2,06	2,02	1,99	1,96	1,93	1,91
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98	1,95	1,92	1,90
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42	2,31	2,22	2,15	2,10	2,05	2,01	1,97	1,94	1,92	1,89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,15	2,09	2,04	2,00	1,97	1,94	1,91	1,89
47	4,05	3,20	2,80	2,57	2,41	2,30	2,21	2,14	2,09	2,04	2,00	1,96	1,93	1,91	1,88
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41	2,29	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96	1,93	1,90	1,88
49	4,04	3,19	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,08	2,03	1,99	1,96	1,93	1,90	1,88
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,03	1,99	1,95	1,92	1,89	1,87
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95	1,92	1,89	1,87
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,02	1,98	1,94	1,91	1,89	1,86
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94	1,91	1,88	1,86
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94	1,91	1,88	1,86
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06	2,01	1,97	1,93	1,90	1,88	1,85
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93	1,90	1,87	1,85
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93	1,90	1,87	1,85
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05	2,00	1,96	1,92	1,89	1,87	1,84
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,00	1,96	1,92	1,89	1,86	1,84
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,95	1,92	1,89	1,86	1,84
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09	2,04	1,99	1,95	1,91	1,88	1,86	1,83
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,99	1,95	1,91	1,88	1,85	1,83
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91	1,88	1,85	1,83
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91	1,88	1,85	1,83
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90	1,87	1,85	1,82
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90	1,87	1,84	1,82
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,98	1,93	1,90	1,87	1,84	1,82
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90	1,87	1,84	1,82
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90	1,86	1,84	1,81
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,02	1,97	1,93	1,89	1,86	1,84	1,81
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89	1,86	1,83	1,81
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,86	1,83	1,81
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,86	1,83	1,81
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,85	1,83	1,80
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88	1,85	1,83	1,80
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88	1,85	1,82	1,80
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,96	1,92	1,88	1,85	1,82	1,80
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,85	1,82	1,80
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,85	1,82	1,79
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,84	1,82	1,79
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87	1,84	1,82	1,79
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87	1,84	1,81	1,79
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,87	1,84	1,81	1,79
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,90	1,87	1,84	1,81	1,79
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87	1,84	1,81	1,79
86	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87	1,84	1,81	1,78
87	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87	1,83	1,81	1,78
88	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,86	1,83	1,81	1,78
89	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	1,94	1,90	1,86	1,83	1,80	1,78
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	1,94	1,90	1,86	1,83	1,80	1,78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,90	1,86	1,83	1,80	1,78
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,77
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,82	1,80	1,77
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
101	3,94	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,88	1,85	1,82	1,79	1,77
102	3,93	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,77
103	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,76
104	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,76
105	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,81	1,79	1,76
106	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,79	1,76
107	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,18	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,79	1,76
108	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,18	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
109	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
110	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
111	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
112	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,96	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
113	3,93	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,92	1,87	1,84	1,81	1,78	1,76
114	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
115	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
116	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
117	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,80	1,78	1,75
118	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,80	1,78	1,75
119	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,78	1,75
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,78	1,75
121	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
122	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
123	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
124	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
126	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
127	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83	1,80	1,77	1,75
128	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83	1,80	1,77	1,75
129	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
130	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
131	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
132	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
133	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
134	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
135	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,77	1,74

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,77	1,74
137	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
138	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,16	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
139	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,16	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
140	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,16	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
141	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,16	2,08	2,00	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
142	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,16	2,07	2,00	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
143	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28	2,16	2,07	2,00	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
144	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28	2,16	2,07	2,00	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
145	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28	2,16	2,07	2,00	1,94	1,90	1,86	1,82	1,79	1,76	1,74
146	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28	2,16	2,07	2,00	1,94	1,90	1,85	1,82	1,79	1,76	1,74
147	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28	2,16	2,07	2,00	1,94	1,90	1,85	1,82	1,79	1,76	1,73
148	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28	2,16	2,07	2,00	1,94	1,90	1,85	1,82	1,79	1,76	1,73
149	3,90	3,06	2,67	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,79	1,76	1,73
150	3,90	3,06	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,79	1,76	1,73
151	3,90	3,06	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,79	1,76	1,73
152	3,90	3,06	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,79	1,76	1,73
153	3,90	3,06	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,78	1,76	1,73
154	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,78	1,76	1,73
155	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,78	1,76	1,73
156	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,76	1,73
157	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,76	1,73
158	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
159	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
160	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
161	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
162	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,15	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
163	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,15	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
164	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,15	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
165	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,15	2,07	1,99	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
166	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,15	2,07	1,99	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
167	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,15	2,06	1,99	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
168	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,15	2,06	1,99	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
169	3,90	3,05	2,66	2,43	2,27	2,15	2,06	1,99	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
170	3,90	3,05	2,66	2,42	2,27	2,15	2,06	1,99	1,94	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
171	3,90	3,05	2,66	2,42	2,27	2,15	2,06	1,99	1,93	1,89	1,85	1,81	1,78	1,75	1,73
172	3,90	3,05	2,66	2,42	2,27	2,15	2,06	1,99	1,93	1,89	1,84	1,81	1,78	1,75	1,72
173	3,90	3,05	2,66	2,42	2,27	2,15	2,06	1,99	1,93	1,89	1,84	1,81	1,78	1,75	1,72
174	3,90	3,05	2,66	2,42	2,27	2,15	2,06	1,99	1,93	1,89	1,84	1,81	1,78	1,75	1,72
175	3,90	3,05	2,66	2,42	2,27	2,15	2,06	1,99	1,93	1,89	1,84	1,81	1,78	1,75	1,72
176	3,89	3,05	2,66	2,42	2,27	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,78	1,75	1,72
177	3,89	3,05	2,66	2,42	2,27	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,78	1,75	1,72
178	3,89	3,05	2,66	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,78	1,75	1,72
179	3,89	3,05	2,66	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,78	1,75	1,72
180	3,89	3,05	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,77	1,75	1,72

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3,89	3,05	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,77	1,75	1,72
182	3,89	3,05	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,77	1,75	1,72
183	3,89	3,05	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,77	1,75	1,72
184	3,89	3,05	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,81	1,77	1,75	1,72
185	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,75	1,72
186	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,75	1,72
187	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
188	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
189	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
190	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
191	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
192	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
193	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
194	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
195	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
196	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,15	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
197	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
198	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
199	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,06	1,99	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
200	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,06	1,98	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
201	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,06	1,98	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
202	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,06	1,98	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
203	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,05	1,98	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
204	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,05	1,98	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
205	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,05	1,98	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
206	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,05	1,98	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72
207	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,05	1,98	1,93	1,88	1,84	1,80	1,77	1,74	1,71
208	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	2,05	1,98	1,93	1,88	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
209	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,88	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
210	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,88	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
211	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,88	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
212	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,88	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
213	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,88	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
214	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,88	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
215	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
216	3,88	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
217	3,88	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
218	3,88	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
219	3,88	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,77	1,74	1,71
220	3,88	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,76	1,74	1,71
221	3,88	3,04	2,65	2,41	2,25	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,76	1,74	1,71
222	3,88	3,04	2,65	2,41	2,25	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,76	1,74	1,71
223	3,88	3,04	2,65	2,41	2,25	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,76	1,74	1,71
224	3,88	3,04	2,64	2,41	2,25	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,76	1,74	1,71
225	3,88	3,04	2,64	2,41	2,25	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,76	1,74	1,71

turnitin

Similarity Report ID: oid:25211:60681688

18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 18% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 3% Submitted Works database

TOP SOURCES

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

1	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id Internet	2%
2	e-jurnal.nobel.ac.id Internet	2%
3	repository.ummat.ac.id Internet	1%
4	iyb.ac.id Internet	1%
5	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-16 Submitted works	1%
6	repository.upbatam.ac.id Internet	<1%
7	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	<1%
8	core.ac.uk Internet	<1%

turnitin

Similarity Report ID: oid:25211:60681688

9	ejournal.unesa.ac.id Internet	<1%
10	jurnal.unigo.ac.id Internet	<1%
11	e-journal.hamzanwadi.ac.id Internet	<1%
12	repo.apmd.ac.id Internet	<1%
13	123dok.com Internet	<1%
14	journal.laaroiba.ac.id Internet	<1%
15	repository.uiad.ac.id Internet	<1%
16	repository.ung.ac.id Internet	<1%
17	thohamuhammad.blogspot.com Internet	<1%
18	scilit.net Internet	<1%
19	ejurnal.untag-smd.ac.id Internet	<1%
20	eprints.umpo.ac.id Internet	<1%

Sources overview

turnitin

Similarity Report ID: oid:25211:60681688

turnitin

Similarity Report ID: oid:25211:60681688

21	isticuteez.blogspot.com Internet	<1%
22	repository.iainpalopo.ac.id Internet	<1%
23	docstoc.com Internet	<1%
24	scribd.com Internet	<1%
25	digilib.unila.ac.id Internet	<1%
26	Sopian Sopian. "SISTEM KEPEMILIKAN TANAH DALAM MASYARAKAT... Crossref	<1%
27	ejournal.unsrat.ac.id Internet	<1%
28	etheses.iainponorogo.ac.id Internet	<1%
29	repository.ub.ac.id Internet	<1%
30	repository.unpas.ac.id Internet	<1%
31	neliti.com Internet	<1%
32	repository.unwidha.ac.id Internet	<1%

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS EKONOMI
SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI
Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 829975 Kota Gorontalo. www.fe.unisan.ac.id

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
No. 042/SRP/FE-UNISAN/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Dr. Musafir, SE., M.Si
NIDN	: 092811690103
Jabatan	: Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama Mahasiswa	:	Aldi Mahdar
NIM	:	E2120078
Program Studi	:	Manajemen
Fakultas	:	Ekonomi
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 18%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo, 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

Mengetahui
Dekan,

DR. Musafir, SE., M.Si
NIDN. 0928116901

Gorontalo, 06 Juni 2024
Tim Verifikasi,

Nurhasmi, S.KM

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 : 4922/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Desa Bungayo
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	:	Aldi Mahdar
NIM	:	E2120078
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi
Program Studi	:	Manajemen
Lokasi Penelitian	:	KANTOR DESA BUNGAYO KECAMATAN TOGEAN KABUPATEN TOJO UNA-UNA
Judul Penelitian	:	PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DAN EFEKTIFIKTAS PELAYANAN PEMERINTAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA BUNGAYO KECAMATAN TOGEAN KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 13 Desember 2023
Ketua

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

PEMERINTAH KABUPATEN TOJO UNA - UNA
KECAMATAN TOGEAN
DESA BUNGAYO
Alamat : Desa Bungayo, Kode Pos. 94686

Nomor : 100.3/100/DS-BGY/V/2024
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Penelitian

Kepada Yth,
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Ichsan Gorontalo
di-
Tempat

Yang bertanda tanagan di bawah ini :
Nama : Abu Talib
Jabatan : Kepala Desa Bungayo

Menerangkan bahwa,

Nama Mahasiswa : Aldi Mahdar
NIM : E2120078
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Telah kami setujui untuk melaksanakan Penelitian di Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una, sebagai syarat penyusunan **Proposal/Skripsi** dengan judul : Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Dan Efektifitas Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bungayo Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.

Demikian surat ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bungayo, 13 Mei 2024
A.n Kepala Desa Bungayo
Sekretaris Desa

ERWIN RUSUDI

RIWAYAT HIDUP

NAMA : ALDI MAHDAR

TTL : BUNGAYO,27 JANUARI 2000

NIM : E2120078

PRODI : MANAJEMEN

FAKULTAS : EKONOMI

Nama orang tua/ wali:

- Ayah : Mahdar Umar
- Ibu : Sunarti U. Kalu
- Saudara : Marjan Mahdar
  : Riswandi Mahdar

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri Bungayo Berijazah 2006-2012
2. SMP Negeri 1 Togean Berijazah 2012-2015
3. SMA Negeri 1 Togean Berijazah 2015-2018
4. Universitas Ichsan Gorontalo Berijazah 2020-2024