

Prodi Administrasi Publik

JURNAL DINA

 JURNAL DINA

 Fisip

 Universitas Abdurachman Saleh

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3438911614

Submission Date

Dec 9, 2025, 3:38 AM UTC

Download Date

Dec 9, 2025, 3:43 AM UTC

File Name

JURNAL_DINA.pdf

File Size

390.9 KB

14 Pages

4,264 Words

25,698 Characters

24% Overall Similarity

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

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 17 words)

Exclusions

- 27 Excluded Sources

Top Sources

- 22%  Internet sources
- 12%  Publications
- 16%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 22% Internet sources
- 12% Publications
- 16% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

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

1	Internet	lonsuit.unismuhluwuk.ac.id	2%
2	Internet	balitbang.pemkomedan.go.id	2%
3	Internet	library.walisongo.ac.id	2%
4	Internet	eprints.walisongo.ac.id	1%
5	Internet	repository.unibos.ac.id	1%
6	Student papers	Universitas Nasional	1%
7	Internet	journalstkipgrisitubondo.ac.id	1%
8	Internet	www.ejournal-s1.undip.ac.id	1%
9	Student papers	Universitas Diponegoro	1%
10	Internet	repository.uinbanten.ac.id	1%
11	Student papers	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus	<1%

12	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
13	Internet	pt.scribd.com	<1%
14	Internet	fr.scribd.com	<1%
15	Publication	Riski Eka Yuliani, Dedi Hariyanto, Neni Triana Maswardi. "PENGARUH BAURAN PE...	<1%
16	Student papers	Universitas Terbuka	<1%
17	Internet	digilib.unimus.ac.id	<1%
18	Internet	ejournal.undiksha.ac.id	<1%
19	Internet	anzdoc.com	<1%
20	Internet	es.scribd.com	<1%
21	Internet	jmm.unram.ac.id	<1%
22	Internet	text-id.123dok.com	<1%
23	Internet	ejournal.unsrat.ac.id	<1%
24	Student papers	IAIN Batusangkar	<1%
25	Internet	jurnal.untan.ac.id	<1%

26

Student papers

Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya

<1%

27

Internet

journal.unm.ac.id

<1%

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PERANGKAT DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA KABUARAN KECAMATAN GRUJUGAN KABUPATEN BONDOWOSO

Oleh :

Dina Prasetyawati¹, Giyanto², Senain³
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
Email : dinaprasetyawati88@gmail.com

ABSTRAK

27 Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso. Metode penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif. Pengumpulan data terdiri dari observasi, Kuesioner, Wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Terdapat pengaruh positif variabel kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso. Koefisien regresi kemampuan kerja adalah 0,943, artinya kemampuan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Semakin sering pelaksanaan kegiatan yang mendukung variabel kemampuan kerja, maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso. Hasil perhitungan koefisien determinasi adalah 0,115, maksudnya tingkat kekuatan hubungan variabel kemampuan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 0,115. Hal ini berarti besarnya sumbangan pengaruh variabel kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso sebesar 11,5%. Dapat diartikan bahwa 11,5% perubahan kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso dipengaruhi oleh variabel kemampuan kerja, sedangkan sisanya 88,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam regresi yang dibuat.

Kata kunci : Kemampuan Kerja, Kualitas Pelayanan Administrasi

THE INFLUENCE OF VILLAGE OFFICIAL WORK ABILITY ON THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN KABUARAN VILLAGE, GRUJUGAN DISTRICT, BONDOWOSO REGENCY

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the influence of village apparatus work ability on the quality of administrative services in Kabuaran Village, Grujugan District, Bondowoso Regency. The research method used was Qualitative. Data collection consisted of observation, Questionnaires, Interviews, documentation. Data analysis techniques used simple linear regression tests, t-tests and coefficients of determination. Based on the results of the study, there is a positive influence of the work ability variable on the quality of village apparatus services in Kabuaran Village, Grujugan District, Bondowoso Regency. The work ability regression coefficient is 0.943, meaning that work ability has a positive and significant influence on the quality of administrative services. The more frequent the implementation of activities that support the work ability variable, the more the quality of administrative services in Kabuaran Village, Grujugan District, Bondowoso Regency will increase. The result of the determination coefficient calculation is 0.115, meaning that the level of strength of the relationship between the work ability variable and the service quality variable is 0.115. This means that the contribution of the influence of the work ability variable to the quality of administrative services in Kabuaran Village, Grujugan District, Bondowoso Regency is 11.5%. It can be interpreted that 11.5% of the change in the quality of administrative services in Kabuaran Village, Grujugan District, Bondowoso Regency is influenced by the work ability variable, while the remaining 88.5% is caused by other factors not included in the regression made.

Keywords : Work Ability, Quality of Administrative Services

PENDAHULUAN

Persoalan pelayanan di bidang administrasi masyarakat selalu mewarnai dinamika hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa. Sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan, pemerintah desa diharapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah desa. Secara umum pelayanan administrasi kemasyarakatan mencakup pelayanan pengurusan KTP, pelayanan pengurusan Kartu Keluarga, pelayanan pengurusan surat keterangan pindah tempat, pelayanan pengurusan surat keterangan catatan kriminal (SKCK), pelayanan pengurusan ijin keramaian dan lain-lain. Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan kerja yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan. Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara perangkat Desa Kabuaran, Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso sebagai tempat penelitian yang

direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan perangkat Desa Kabuaran, Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan keadministrasian dinilai masih minim atau belum terlaksana secara optimal, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah kemampuan kerja perangkat desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso.

Tinjauan Pustaka

Kemampuan Kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan Robbins (2019:50). Salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan perangkat desa di dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja.

Kualitas Pelayanan Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi masyarakat, artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perangkat desa atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan masyarakat atau pengunjung.

Hipotesa

H_1 : Kemampuan kerja perangkat desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso.

H_0 : Kemampuan kerja perangkat Desa tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif

Tempat dan Waktu Penelitian

Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan, Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan yaitu dihitung dari April sampai Juli 2025

Populasi dan Sampel

penelitian ini hanya menggunakan sampel sebagai representatif dari populasi. Penelitian ini menggunakan sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti atau saat melakukan pelayanan administrasi di desa.

Identifikasi Operasional Variabel

Tabel.1 operasionalisasi Variabel Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Item	Skala
1.	Kemampuan Kerja (X)	1. Kesanggupan Kerja	a) Perangkat Desa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya	Ordinal
		2. Pendidikan	a) Pendidikan yang dimiliki	Ordinal

		perangkat Desa dapat menunjang bidang pekerjaannya.	
		b) Pemerintah desa memberikan kesempatan pada perangkat desa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi	
	3. Masa Kerja	a) Masa kerja seorang perangkat Desa mampu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di masyarakat	Ordinal
		b) Masa kerja perangkat desa mendukung dalam memberikan pelayanan	
2. Kualitas pelayanan	1. Bukti fisik	a) Fasilitas penunjang pegawai dalam bekerja terpenuhi sesuai kebutuhan	Ordinal
		b) Perangkat berseragam rapi ke kantor saat jam dinas	
		c) Melayani masyarakat dengan sopan dan ramah	
	2. Keandalan	a) Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya	Ordinal
		b) Ketepatan waktu pelayanan terhadap masyarakat	
	3. Daya tanggap	a) Kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat	Ordinal
		b) Mengabaikan dan membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan	
	4. Jaminan	a) Adanya jaminan hasil pelayanan Perangkat Desa pada masyarakat	Ordinal
	5. Empati	a) Saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
		b) Peduli terhadap keinginan masyarakat	

Sumber Data

1. Sumber primer di peroleh langsung dari responden,
2. Sumber sekunder di peroleh dari literatur yang terkait

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Kuesioner

Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas terhadap daftar pertanyaan dalam kuesioner dilakukan untuk mengukur seberapa cermat suatu instrumen berfungsi sebagai alat ukur. Adapun perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 22.0 *for Windows*.

Uji Reliabilitas

Untuk menghitung reliabilitas caranya adalah dengan membandingkan nilai r tabel dengan nilai α . Dengan ketentuan bila $\alpha > 0,60$ sampai mendekati satu, maka alat peneliti *reliable*.

Uji Normalitas

bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Regresi Linier Sederhana

Dengan menggunakan analisis regresi linier maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas. Analisis regresi linier dapat digunakan untuk mengetahui perubahan pengaruh yang akan terjadi berdasarkan pengaruh yang ada pada periode waktu sebelumnya.

Uji Parsial (Uji t)

untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian pada penelitian ini digunakan uji satu pihak kanan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0,05.

Uji Simultan (Uji F)

untuk melihat secara serentak atau bersama-sama bagaimana pengaruh variabel X terhadap variabel Y . Pada uji F dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS 22 *for Windows 7*.

Koefisien Determinasi

digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*good of fit*) koefisien determinasi mengukur persentase total variasi variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen didalam garis regresi".

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi variabel kemampuan kerja

Tabel. Perangkat DesaKabuaran sanggup menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya (X1).

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	7	10,4
2	Tidak setuju	20	29,9
3	Cukup setuju	20	29,9
4	Setuju	13	19,4
5	Sangat setuju	7	10,4
Jumlah		67	100,0

Tabel Pendidikan yang dimiliki perangkat Desa dapat menunjang bidang pekerjaannyanya.(X2)

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	4	6,0
2	Tidak setuju	21	31,3
3	Cukup setuju	21	31,3
4	Setuju	13	19,4
5	Sangat setuju	8	11,9
Jumlah		67	100,0

Tabel : Pemerintah Desa memberikan kesempatan pada perangkat desa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (X3)

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	4	6,0
2	Tidak setuju	16	23,9
3	Cukup setuju	22	32,8
4	Setuju	18	26,9
5	Sangat setuju	7	10,4
Jumlah		67	100,0

Tabel: Masa kerja seorang perangkat Desa Kabuaran mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan (X4)

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	4	6,0
2	Tidak setuju	20	29,9
3	Cukup setuju	21	31,3
4	Setuju	15	22,4
5	Sangat setuju	7	10,4
Jumlah		67	100,0

Tabel. Masa kerja perangkat Desa Kabuaran mendukung dalam memberikan pelayanan (X5).

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	5	7,5
2	Tidak setuju	10	14,9
3	Cukup setuju	23	34,3
4	Setuju	20	29,9
5	Sangat setuju	9	13,4
Jumlah		67	100,0

Data Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel Fasilitas penunjang perangkat desa dalam bekerja terpenuhi sesuai kebutuhan (Y1)

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	12	17,9
2	Tidak setuju	13	19,4
3	Cukup setuju	18	26,9
4	Setuju	6	9,0
5	Sangat setuju	18	26,9
Jumlah		67	100,0

Tabel Perangkat desa berseragam rapi ke kantor saat jam dinas (Y2).

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	8	11,9
2	Tidak setuju	7	10,4
3	Cukup setuju	20	29,9
4	Setuju	14	20,9
5	Sangat setuju	18	26,9
Jumlah		67	100,0

Tabel Perangkat desa melayani masyarakat dengan sopan dan ramah (Y3).

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	3	4,5
2	Tidak setuju	8	11,9
3	Cukup setuju	24	35,8
4	Setuju	20	29,9
5	Sangat setuju	12	17,9
Jumlah		67	100,0

Tabel Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (Y4).

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	9	13,4
2	Tidak setuju	14	20,9
3	Cukup setuju	25	37,3
4	Setuju	12	17,9
5	Sangat setuju	7	10,4
Jumlah		67	100,0

Tabel : Adanya ketepatan waktu dari perangkat desa terhadap masyarakat pada proses pelayanan (Y5).

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	7	10,4
2	Tidak setuju	15	22,4
3	Cukup setuju	29	43,3
4	Setuju	8	11,9
5	Sangat setuju	8	11,9
Jumlah		67	100,0

Tabel Adanya kemampuan perangkat desa dalam membantu melayani masyarakat dengan cepat (Y6).

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	4	6,0
2	Tidak setuju	8	11,9

3	Cukup setuju	21	31,3
4	Setuju	17	25,4
5	Sangat setuju	17	25,4
Jumlah		67	100,0

Tabel Perangkat desa Kabuaran tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan (Y7).

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	7	10,4
2	Tidak setuju	14	20,9
3	Cukup setuju	29	43,3
4	Setuju	11	16,4
5	Sangat setuju	6	9,0
Jumlah		67	100,0

Tabel Adanya jaminan hasil pelayanan dari perangkat desa pada masyarakat (Y8).

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	3	4,5
2	Tidak setuju	7	10,4
3	Cukup setuju	23	34,3
4	Setuju	17	25,4
5	Sangat setuju	17	25,4
Jumlah		67	100,0

Tabel Perangkat desa Kabuaran dan masyarakat saling membantu dalam menyelesaikan setiap permasalahan (Y9).

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	6	9,0
2	Tidak setuju	12	17,9
3	Cukup setuju	13	19,4
4	Setuju	16	23,9
5	Sangat setuju	20	29,9
Jumlah		67	100,0

Tabel Perangkat Desa Kabuaran peduli terhadap kebutuhan masyarakat (Y10).

No	Karaktristik	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak setuju	9	13,4
2	Tidak setuju	8	11,9
3	Cukup setuju	9	13,4
4	Setuju	19	28,4
5	Sangat setuju	22	32,8
Jumlah		67	100,0

Uji Validitas

Tabel Data validitas instrumen penelitian pengaruh kemampuan kerja kepala desa terhadap kualitas pelayanan perangkat desa Kabuaran .

No	Dimensi	R tabel	Koefisien korelasi	Sig	Keterangan
I	kemampuan kerja				
1	X ₁	0,2404	0,526	0,000	Valid
2	X ₂	0,2404	0,484	0,000	Valid
3	X ₃	0,2404	0,333	0,006	Valid
4	X ₄	0,2404	0,513	0,000	Valid
5	X ₅	0,2404	0,516	0,000	Valid

No	Dimensi	R tabel	Koefisien korelasi	Sig	Keterangan
II. kualitas pelayanan					
7	Y ₁	0,2404	0,440	0,000	Valid
8	Y ₂	0,2404	0,439	0,000	Valid
9	Y ₃	0,2404	0,732	0,000	Valid
10	Y ₄	0,2404	0,669	0,000	Valid
11	Y ₅	0,2404	0,685	0,000	Valid
12	Y ₆	0,2404	0,731	0,000	Valid
13	Y ₇	0,2404	0,690	0,000	Valid
14	Y ₈	0,2404	0,738	0,000	Valid
15	Y ₉	0,2404	0,471	0,000	Valid
16	Y ₁₀	0,2404	0,529	0,000	Valid

Uji validitas menjelaskan bahwa semua alat ukur yang di gunakan adalah valid, sebagaimana yang di tunjukan oleh *Crombach's Alpha* yang secara umum nilai validitas semua variabel menunjukkan angka di atas nilai r_{tabel} pada traf signifikasi 5% yaitu sebesar 0,2404. Apabila nilai koefisien korelasinya $< 0,2404$ maka item pernyataan tersebut nyatakan tidak valid dan sebaliknya apabila nilai koefien korelasi $> 0,2404$ maka pernyataan tersebut valid nilai validitas tertinggi no. 14 dengan koefisien korelasi 0,738 dan yang paling rendah no. 3 koefisien korelasinya 0,333.

Uji Reabilitas

Tabel Reabilitas intrumen penelitian pengaruh kemampuan kerjaperangkat desa terhadap kualitas pelayanan di Desa Kabupaten

No	Dimensi	Cronbach's Alpha	Reabilitas
1	Kemampuan Kerja	0,634	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,748	Reliabel

uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua alat ukur yang digunakan adalah reliabel, sebagaimana yang ditunjukkan oleh *Cronbach's Alpha* yang secara umum nilai reliebelitas semua variable (0,634 dan 0,748) bergerak dari 0,600 sampai dengan 0,800. Karena koefisien reliabilitas kesemuanya lebih dari 0,600 maka koefisien tersebut menggambarkan reliabilitas yang tinggi.

Uji Normalitas

Hasil pengujian menunjukkan bahwa jumlah data adalah 67 dengan nilai Kolmonov- dengan nilai *Asymp. Sig* variabel kemampuan kerja, kualitas layanan dan secara simultan masing-masing sebesar 0,907, 0,368 dan 0,992 jauh lebih besar dari taraf nyata 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua data penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikoeleniritas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,377	5,031		3,653	,001		
	kemampuan kerja	,943	,324	,339	2,910	,005	1,000	1,000

a. Dependent Variable: kualitas layanan

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa hasil perhitungan VIF adalah 1/Tolerance atau = $1/1,000$ sebesar 1,000. Nilai hasil tersebut dibawah 10 ($1,000 < 10$), sehingga diputuskan bahwa model regresi yang terbentuk tidak

terjadi gejala multikolinieritas.

Analisi Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,377	5,031		3,653	,001		
	kemampuan kerja	,943	,324	,339	2,910	,005	1,000	1,000

a. Dependent Variable: kualitas layanan

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka dapat ditentukan hasil persamaan regresi linier bergandanya yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 18,377 + 0,943X$$

Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut dapat dilihat pengaruh dari variabel kemampuan kerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) di Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso. Koefisien-koefisien persamaan regresi linier sederhana diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- Konstanta (a) = 18,377, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan perangkat desa di Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso sebesar 18,377, artinya tanpa adanya variabel lain (kemampuan kerja) maka kualitas pelayanan perangkat desa di Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso dikatakan yakni positif sebesar 18,377.
- Koefisien b (X) = 0,943, menunjukkan bahwa variabel kemampuan kerja perangkat desa mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan bahwa, jika variabel independent lainnya nilainya tetap, maka setiap ada satu peningkatan X (kemampuan kerja), maka akan menambah kualitas pelayanan perangkat desa sebesar 0,943. Semakin bagus/tinggi kemampuan kerja yang dilakukan oleh perangkat desa, maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan perangkat Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso.

Uji Statistik Parsial (t test)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,377	5,031		3,653	,001		
	kemampuan kerja	,943	,324	,339	2,910	,005	1,000	1,000

a. Dependent Variable: kualitas layanan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil Uji nilai t_{hitung} untuk variabel kemampuan kerja (X) = 2,910. Ternyata t_{hitung} > t_{tabel} atau 2,910 > 1,996. Berdasarkan kriteria tersebut, kemampuan kerja secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso.

Uji Statistik F-test

26

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409,218	1	409,218	8,468	,005 ^a
	Residual	3141,260	65	48,327		
	Total	3550,478	66			

a. Predictors: (Constant), kemampuan kerja

b. Dependent Variable: kualitas layanan

Tabel Hasil Uji F_{hitung} menunjukkan nilai F_{hitung} = 8,468. Maka dapat diambil keputusan bahwa nilai F_{hitung} > F_{tabel} atau 8,468 > 3,989. Dengan demikian maka kriteria yang digunakan adalah kriteria pertama yaitu Ho ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kemampuan kerja) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso

Analisa Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,339 ^a	,115	,102	6,952	1,522

a. Predictors: (Constant), kemampuan kerja

b. Dependent Variable: kualitas layanan

Hal ini berarti besarnya sumbangan pengaruh variabel kemampuankerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso sebesar 11,5%. Dapat diartikan bahwa 11,5% perubahan kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso dipengaruhi oleh variabel kemampuan kerja, sedangkan sisinya 88,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam regresi yang dibuat.

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif variabel kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso. Koefisien regresi variabel X (kemampuan kerja) adalah 0,943, artinya variabel kemampuan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi.
2. Hasil perhitungan koefisien determinasi adalah 0,115, maksudnya tingkat keeratan atau kekuatan hubungan variabel independen (kemampuan kerja) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) sebesar 0,115. Hal ini berarti besarnya sumbangan pengaruh variabel kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso sebesar 11,5%.
3. Dari hasil analisis regresi penelitian dapat diketahui bahwa variabel independen (kemampuan kerja) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Hal ini ditunjukkan dari hasil Uji F_{hitung}. Dimana bahwa nilai F_{hitung} > F_{tabel} atau 8,468 > 3,989.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil simpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran yang sangat bermanfaat bagi pembaca skripsi ini, diantaranya yaitu :

1. Pimpinan harus terus menerus mendorong para perangkatnya untuk bekerja secara tepat sesuai aturan, mengutamakan setiap keterampilan yang dilakukan para perangkat desanya serta peningkatan kemampuan bergaul

16

dan menyesuaikan diri memberi bantuan kepada pegawai.

2. Hal yang penting lagi untuk meningkatkan kualitas para perangkat desa, maka pendidikan lanjutan yang lebih tinggi perlu untuk dilakukan
3. Setiap perangkat desa diharapkan meningkatkan kemampuan keahliannya/ kecakapannya sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
4. Selanjutnya pada kegiatan penelitian mendatang, diupayakan lebih memperdalam variabel yang sejenis didukung instrumen penelitian serta mengembangkannya lagi sehingga pengukurannya lebih baik. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada masyarakat desa yang perlu diteliti.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan cinta kasih yang tiada hentinya dan memberikan dorongan baik moral maupun spiritual sampai terselesaikannya skripsi ini sehingga ananda dapat berhasil, semoga keberhasilanku menjadi kebahagiaan tersendiri bagi kalian.
2. Suami dan Anakku, terima kasih atas cinta, kasih sayang, motivasi, dan doa darimu yang selalu mengiringi setiap langkahku dan setia selalu menemaniku meniti masa depan. Yakinlah semua akan indah pada waktunya. Jadi jangan menyerah dan terus berjuang.
3. Teman-teman dan sahabatku yang selalu memberi motivasi dan selalu ada saat suka maupun dukaku (kau adalah tempatku berbagi kisah) dan teman-temanku khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang tidak bisa aku sebut satu per satu, terima kasih telah mengukir warna dalam kehidupanku.
4. Kepala desa dan perangkat desa serta warga masyarakat yang membantu penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2007. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya, adisi 2, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Syiar Media
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Buyung Ahmad. 2007. Kompeten dan Kompetensi. 2 Oktober 2007 diakses dari <http://deroe.wordpress.com/2007/10/05/kompeten-dan-kompetensi/> pada tanggal 2 Oktober 2011.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson, Charles H., 2001, Financial Reporting Analysis, 8th edition, South Western College Publishing.
- Gilley, J.W., Boughton, N.W., dan Maycunich, A., (1999). The Performance Challenge Developing Management System To Make Employees Your Organization's Greatest Assets. Perseus Book: New York.
- Handoko, T Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi. Kedua. Yogyakarta: BPFE.

- Hasibuan, Malayu S.P, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- HAW. Widjaja, jakarta, (2003). *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat Dan Utuh*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah
- Koopmann Jr, Richard. 2003. *The Relationship between Perceived Organizational Justice and Organizational CitizenshipBehaviors*.
- Kreitner, Robert. 2005, *Organizational Behavior*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Pusat Kajian Kinerja Otonomi Daerah Jakarta, 2009. *Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa*.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mc Shane & Glinow, 2007.*Organizational Behavior*, Fourth Edition, McgrawHill international edition ,2008. Prentice Hall.
- Munir, R. 2007. *Pengantar Pratikum pengolahan Citra*. Bandung: Penerbit ANDI.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif, jakarta, 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Penerbit Erlangga.
- Panggabean, Mutiara S, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit. Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins. 2009. *Perilaku Organisasi*.Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robert L. Mathis dan John H. Jackson. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*; Buku 2, alih bahasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Sabar. 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Saleh, A Muwafik. 2010 .*Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sigit, Soehardi, 2003, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis Manajemen*, Cetakan Ketiga, Yogyakarta: Penerbit Bagian .
- Sinambela, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2003. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara

- Soelaiman. 2007. *Manajemen Kinerja ; Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja*, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus
- Sutedjo Dharma Oetomo, Budi. 2007. *Pengantar Teknologi Informasi*. Internet: Konsep dan Aplikasi, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sofyandi, Herman. 2009 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. terjemahan. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Snell, R.S. 2003. *Clinical Anatomy* . Toronto : Little Brown Company. 329.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar T dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supardi. 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Jakarta: Prima Ufuk Semesta.
- Surat Keputusan Menpan No.81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Penerbit : Liberty.
- Thoha, Miftah, 2002, *Perspektif Perilaku Birokrasi*. 2 jilid, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy, 2012 *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C,V ANDI OFFSET.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Veithzal, Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Dari teori Ke Praktek. Rajawali Pers; Jakarta
- Wirawan, 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Wungu, & Brotoharjo.(2003). *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Yuli Sri Budi, Cantika. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UMM Press, Malang
- Yusuf Gunawan (2007). *PADU, Kapita Selekta. Jurnal Anak Usia Dini*. Ditjen Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta: PLS
- Yusuf, LN. Syamsu. (2006). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Rosda.
- Zuriah. (2003). *Penelitian Tindakan Dalam Bidang Pendidikan dan Sosial*, Malang : Banyu Publishing.