



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

SKRIPSI

Oleh

DINA PRASETYAWATI
NPM. 201814111

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ABDURACHMAN SALEH
SITUBONDO
2025**



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

S K R I P S I

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

Oleh

DINA PRASETYAWATI
NPM : 201814111

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ABDURACHMAN SALEH SITUBONDO
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja Perangkat Desa Terhadap
Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Kabuaran
Kecamatan Grugugan Kabupaten Bondowoso

Nama Mahasiswa : Dina Prasetyawati

N PM : 201814111

Program Studi : Administrasi Publik

Untuk Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata I Pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

Oleh
Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Giyanto, S.AP, M.Si
NIDN.0730047102

Drs. Senain, M.Si.
NIDN. 0708106704

Mengetahui,
Kepala Program Studi Administrasi Publik

Muh. Hamdi Zain, S.Sos., M.AP
NIDN.0719068005

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Prasetyawati

N P M : 201814111

Alamat : Dusun Tamanan Barat, RT 041, RW 010

Desa Tamanan Kec. Tamanan, Kab. Bondowoso

No. Telpn (HP) : 085231230186

Menyatakan bahwa rancangan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan Kerja Perangkat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso”** adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan dimedia, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya rancangan penelitian tersebut ditemukan adanya unsur plagiat maupun autoplagiat, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sesuai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi dilingkungan perguruan tinggi.

Situbondo, 17 Juli 2025

Yang menyatakan

Dina Prasetyawati

NPM. 201814111

PENGESAHAN

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

SKRIPSI

Untuk Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata I Pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji

Hari : Kamis

Tanggal : 17

Bulan : Juli

Tahun : 2025

Ketua

Anggota I

Anggota II

Dr. Giyanto, S.AP, M.Si
NIDN.0730047102

Drs. Senain, M.Si.
NIDN. 0708106704

Dr. Hasan Muchtar Fauzi, M.Si.
NIDN. 0702047907

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Hasan Muchtar Fauzi, S.Sos, M.Si.
NIDN. 0702047907

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dina Prasetyawati
N P M : 201814111
Alamat : Dusun Tamanan Barat, RT 041, RW 010
Desa Tamanan Kec. Tamanan, Kab. Bondowoso
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Abdurachman Saleh Situbondo Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kemampuan Kerja Perangkat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Abdurachman Saleh Situbondo berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Situbondo, 17 Juli 2025
Yang Menyatakan

Dina Prasetyawati
NPM. 201814111

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, Serta sholawat dan salam kuhaturkan pada junjungan Nabi kita, Nabi Muhammad SAW. Setulus hati Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibuku 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. Almamater Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang ku banggakan

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah, saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya, akhirnya skripsi berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja Perangkat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso” dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penyelesaian skripsi ini, saya ingin menyampaikan terimakasih untuk segala dorongan, bantuan, dan semangat, serta inspirasi kepada:

1. Dr. Muhammad Yusuf Ibrahim, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberi saya kesempatan untuk menjadi bagian dari sivitas Akademika UNARS;
2. Dr. Hasan Muchtar Fauzi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah menyediakan berbagai fasilitas perkuliahan.
3. Dr. Giyanto, S.AP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Drs. Senain, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberi bekal dan membimbing dengan baik selama saya mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.

Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan terkhusus bagi penulis pribadi.

Hormat Kami

Penulis

MOTO

"Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya"

(Q.S Al-Baqarah:286)

Tidak Semua Orang Bisa Menjadi Terkenal Namun Semua Orang Bisa Menjadi Hebat, Karena Kehebatan Ditentukan Oleh Pelayanan.

(Martin Luther King)

ABSTRAK

“Pengaruh Kemampuan Kerja Perangkat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso”

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

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*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
Bab 1. Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
Bab 2. Tinjauan pustaka	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Pengertian Kemampuan Kerja	10
2.1.2.1 Komponen Kemampuan Kerja	14
2.1.2.2 Jenis-Jenis Kemampuan Kerja	14
2.1.2.3 Indikator Kemampuan Kerja	15
2.1.2.4 Penilaian Kemampuan Kerja	15
2.1.2.5 Tujuan Penilaian Kemampuan Kerja	16

2.1.2.6 Cara Meningkatkan Kemampuan Kerja Perangkat Desa	17
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	18
2.1.3.1 Asas-Asas Pelayanan Publik	22
2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.	23
2.1.3.3 Standar Pelayanan Publik	24
2.1.3.4 Dasar Hukum Pelayanan Publik	27
2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.1.3.6 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	32
2.1.3.7 Kriteria Kualitas Pelayanan	34
2.1.3.8 Jenis Jenis Pelayanan Administrasi Desa	35
2.1.4 Pengertian Desa	36
2.2 Kerangka Berpikir	39
2.3 Hipotesis.....	39
Bab 3. Metode penelitian	
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Identifikasi Variabel dan Operasional Variabel	43
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	43
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.5.1 Jenis Data	46
3.5.2 Sumber Data.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Analisis Data	48
3.7.1 Uji Validitas	49
3.7.2 Uji Reliabilitas	49
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	50

3.7.4 Regresi Linier Sederhana	51
3.7.5 Uji Parsial (Uji t).....	51
3.7.6 Uji Simultan (Uji f).....	52
3.7.7 Koefisien Determinasi.....	53

Bab 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian	54
4.1.2 Struktur Organisasi	55
4.1.3 Visi dan Misi.....	56
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi	56
4.1.5 Karakteristik Responden	62
4.1.5.1 Tingkat Pendidikan Responden	62
4.1.5.2 Identifikasi Berdasarkan Umur	63
4.1.5.3 Identifikasi Berdasarkan Pengguna Layanan.....	63
4.1.5.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2 Pembahasan	65
4.2.1 Deskripsi Variabel kemampuan kerja	65
4.2.2 Data Variabel kualitas pelayanan	67
4.2.3 Uji Validitas	72
4.2.4 Uji Reliabilitas	74
4.2.5 Uji Normalitas	74
4.2.6 Uji Multikolinieritas	77
4.2.7 Analisa Regresi Linier Sederhana.....	77
4.2.8 Uji Statistik Parsial (Uji t)	79
4.2.9 Uji Statistik F test.....	80
4.2.10 Uji Analisa Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	81

Bab 5. Penutup

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah keluhan masyarakat di Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	53
Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan Responden	62
Tabel 4.2 Umur Responden.....	63
Tabel 4.3 Pelayanan Administrasi Desa	64
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.5 Perangkat Desa sanggup menyelesaikan pekerjaan	65
Tabel 4.6 Pendidikan yang dimiliki perangkat desa dapat menunjang	65
Tabel 4.7 Pemerintah desa memberikan kesempatan pada perangkat desa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.....	66
Tabel 4.8 Masa kerja perangkat desa mampu dan meningkatkan kualitas pelayanan.....	66
Tabel 4.9 Masa kerja perangkat Desa Kabuaran mendukung dalam memberikan pelayanan.....	67
Tabel 4.10 Fasilitas penunjang perangkat desa dalam bekerja terpenuhi sesuai kebutuhan	67
Tabel 4.11 Perangkat desa berseragam rapi ke kantor saat dinas	68
Tabel 4.12 Perangkat desa melayani masyarakat dengan sopan dan ramah.....	68
Tabel 4.13 Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya	69
Tabel 4.14 Adanya ketepatan waktu dari perangkat desa terhadap masyarakat pada proses pelayanan.....	69
Tabel 4.15 Adanya kemampuan perangkat desa dalam membantu melayani masyarakat dengan cepat	70

Tabel 4.16 Perangkat Desa Kabuaran tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan	70
Tabel 4.17 Adanya jaminan hasil pelayanan dari perangkat desa pada masyarakat.....	71
Tabel 4.18 Perangkat Desa Kabuaran dan masyarakat saling membantu dalam menyelesaikan setiap permasalahan	71
Tabel 4.19 Perangkat Desa Kabuaran peduli terhadap kebutuhan masyarakat.....	72
Tabel 4.20 Distribusi Item Variabel.....	72
Tabel 4.21 Data Validitas instrumen penelitian.....	73
Tabel 4.22 Reabilitas instrumen penelitian.....	74
Tabel 4.23 Hasil perhitungan uji normalitas	76
Tabel 4.24 Hasil perhitungan Diagnostik kolineritas.....	77
Tabel 4.25 Analisis Regresi linier sederhana	78
Tabel 4.26 Uji statistik Parsial (t)	79
Tabel 4.27 Uji f hitung	80
Tabel 4.28 Hasil Uji Korelasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Kabuaran	55
Gambar 4.2 Histogram Dan Normal P Plot	75

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional yang multi dimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap perangkat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat desa. Perangkat hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Pada tahun 2008 Pusat Kajian Kinerja Otonomi Daerah, telah melaksanakan Kajian Peningkatan Kapasitas Pemerintahan desa, kajian ini telah menghasilkan cetak biru (*blueprint*) yang memuat strategi-strategi penyelesaian masalah (*problem solving*) penyelenggaraan pemerintahan desa dan menyusun modul-modul peningkatan kapasitas/kemampuan kerja perangkat desa pada pemerintahan desa (LAN, 2009).

Lebih lanjut modul- modul tersebut merupakan hasil identifikasi aspek kapasitas yang perlu ditingkatkan yaitu perencanaan dan penganggaran desa, keuangan desa, kemampuan aparatur desa, penyusunan kebijakan Desa, kepemimpinan Kepala Desa dan manajemen pelayanan desa. Tepatlah kiranya jika wilayah desa menjadi sasaran penyelenggaraan aktivitas pemerintahan dan pembangunan, mengingat pemerintah desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktural pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya iktikar dalam pembangunan nasional yang menyeluruh.

Maka dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari terutama yang berhubungan dengan pelayanan administrasi khususnya administrasi kependudukan, pembuatan data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan desa. Kemampuan yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan.

Di antaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumberdaya manusia, maupun manajemen pemerintahan di tingkat dusun, serta kemampuan aparatur dusun yang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan belum sesuai dengan harapan masyarakat karena kemampuan aparatur pada pelaksana kewilayahan masih dirasa kurang optimal dalam memberikan

pelayanan khususnya administrasi kependudukan, baik itu kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan dan kemampuan sikap juga akan semakin tinggi dan demikian pula jika dinamika perubahan Pelayanan di bidang administrasi kemasyarakatan merupakan salah satu tugas penting negara yang dilaksanakan oleh pemerintah desa. Tinggi rendahnya kebutuhan pelayanan administrasi di wilayah pedesaan pada umumnya dipengaruhi oleh dinamika perubahan dan pertumbuhan masyarakat desa itu sendiri. Jika dinamika perubahan dan pertumbuhan masyarakat tinggi maka kebutuhan pelayanan administrasi dan pertumbuhan rendah maka kebutuhan akan pelayanan administrasi akan rendah pula.

Persoalan pelayanan di bidang administrasi masyarakat selalu mewarnai dinamika hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa. Masyarakat akan merasa puas apabila kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah desa dan akan kecewa bila pemerintah desa tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kondisi yang demikian ini membentuk pola interaksi antara masyarakat desa dan pemerintahnya, dimana disatu sisi pemerintah desa membutuhkan dukungan serta partisipasi masyarakat, akan tetapi pada sisi yang lain masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dari pemerintah agar kebutuhannya dapat terpenuhi.

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.

Desa memiliki hak otonomi asli berdasarkan hukum adat, dapat menentukan susunan pemerintahan, mengatur dan mengurus rumah tangga, serta memiliki kekayaan dan aset. Oleh karena itu, eksistensi desa perlu ditegaskan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat desa. Namun, deregulasi dan

penataan desa pasca beberapa kali amandemen terhadap konstitusi negara serta peraturan perundangannya menimbulkan perspektif baru tentang peraturan desa di Indonesia. Dengan di undangkannya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, sebagai sebuah kawasan yang otonom memang diberikan hak-hak istimewa, diantaranya adalah terkait pengelolaan keuangan dan alokasi dana desa, pemilihan kepala desa serta proses pembangunan desa. Otonomi desa merupakan otonomi asli, bulat, dan utuh serta bukan merupakan pemberian dari pemerintah. Sebaliknya pemerintah berkewajiban menghormati otonomi asli yang dimiliki oleh desa tersebut. Sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak istimewa, desa dapat melakukan perbuatan hukum baik hukum publik maupun hukum perdata, memiliki kekayaan, harta benda serta dapat dituntut dan menuntut di muka pengadilan. Otonomi yang dimiliki berbeda dengan otonomi yang dimiliki oleh daerah propinsi maupun daerah kabupaten dan daerah kota. Otonomi yang dimiliki oleh desa adalah berdasarkan asal-usul dan adat istiadatnya, bukan berdasarkan penyerahan wewenang dari pemerintah. Desa atau nama lainnya, yang selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten. Sedangkan menurut Sutardjo Kartohadikusumo (2017:102) "Badan hukum tempat tinggal sekelompok masyarakat yang berpemerintahan sendiri. Landasan pemikiran yang perlu dikembangkan saat ini adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi, dan pemberdayaan masyarakat. Hal ini berarti bahwa pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan semangat otonomi daerah, pemerintah daerah dan masyarakat lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggung jawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah.

Sesuai dengan dinamika pertumbuhan birokrasi pelayanan publik maka proses pelayanan administrasi mengalami penyempurnaan sedemikian rupa yang dimaksudkan untuk memudahkan aparatur pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakannya. Salah satu bukti konkritnya adalah dengan dikeluarkannya

Surat Keputusan Menpan No.81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, dimana keputusan ini berisi pedoman-pedoman yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mendukung pelaksanaan pedoman teknis pelayanan masyarakat sesuai dengan keputusan menpan tersebut maka perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya harus berdasarkan prinsip-prinsip yang sudah teruji baik secara akademis maupun secara teknis dalam melayani masyarakat dengan memuaskan. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. Prinsip aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
2. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh perangkat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
4. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luar.
5. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena perangkat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Mampu tidaknya jajaran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat dapat juga dilihat dan diukur dari apakah prinsip-prinsip tersebut telah dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen oleh perangkat ditingkat desa. Sehingga dibutuhkan kemampuan kerja perangkat desa hal ini seperti pendapat Robbins (2013:52) “kemampuan adalah suatu kapasitas seseorang untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaan tertentu.” Dengan

kemampuan kerja perangkat maka diharapkan kinerja perangkat juga baik. Kinerja perangkat desa sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi tersebut. Ada 4 kemungkinan yang terjadi jika kita mengukur kepuasan atas kualitas pelayanan desa, yaitu:

1. Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut (*mutual knowledge*),
2. Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik dari pada masyarakat pelanggan yang dilayani (*producer knowledge*),
3. Bisa jadi masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat birokrasi pelayanan publik (*konsumer knowledge*), dan
4. Bisa jadi baik perangkat birokrasi pelayanan publik maupun masyarakat yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik (*mutual ignorance*).

Sesuai dengan peraturan penyelenggaraan desa baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya maka hal ini memberikan arti bahwa secara legalistik kepala desa mendapatkan pelimpahan kewenangan dalam rangka urusan pelayanan masyarakat.

Seperti yang dijelaskan di atas, persoalan pelayanan administrasi kepada masyarakat selalu mengemuka. Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas di bidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

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 Grujugan Kabupaten Bondowoso dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan keadministrasian dinilai masih minim atau belum terlaksana secara optimal.

Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu warga yang bernama ibu Lina umur 35 tahun, warga Kabuaran Timur RT 04 RW 02 yang tepat pada hari Selasa tanggal 13 Pebruari 2025 mengenai kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran .

“kualitas pelayanan di Kantor Desa kurang memuaskan pada saat saya datang untuk meminta Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk anak saya yang akan diserahkan kepada pihak sekolah tidak langsung dilayani dengan cepat oleh perangkat Desa karena perangkat desa sibuk mengobrol dengan rekan kerjanya mengenai urusan pribadinya sehingga pelayanan yang saya dapat tidak secepat yang saya harapkan”.

Dari kenyataan tersebut terlihat bahwa kualitas pelayanan di kantor desa khususnya Desa Kabuaran masih belum optimal. Masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang mereka terima. Hal tersebut menunjukkan bahwa kapasitas/kemampuan kerja para perangkat desa masih belum maksimal. Begitu pula yang di alami oleh Bapak Masrur berumur 40 tahun warga Desa Kabuaran Timur RT 02 RW 10, penjelasannya adalah:

“Saya mendatangi kantor desa untuk meminta surat ijin usaha pada hari Kamis, 11 Januari 2025 untuk mendirikan usaha bengkel las listrik disuruh menunggu sampai perangkat desa yang bertugas membuat surat ijin keterangan masih keluar kantor di jam kerja dan sampai jam istirahat pukul 12.00 petugas masih belum kembali ke kantor dan akhirnya saya di suruh kembali lagi keesokan harinya”.

Pelayanan yang kurang baik dan tidak tepat waktu juga dialami oleh Bapak Maryono selaku ketua RT, umur 43, warga Kabuaran Barat RT 05 RW 05 yang tepat pada Hari Rabu, 10 Januari 2025.

“Bapak Maryono ingin meminta surat kematian orang tuanya untuk diserahkan kepada pihak jasa raharja tetapi pelayanan yang di alami oleh Bapak Maryono tidaklah baik dan tidak tepat waktu karena sesampainya di kantor desa Bapak Maryono bukannya dipersilahkan duduk malah di suruh kembali setelah jam istirahat dengan alasan petugas pembuatan surat pada hari itu masuk telat, setelah siang hari Bapak Maryono kembali ke kantor desa tidak juga di selesaikan dengan cepat masih harus kembali keesokan harinya dengan alasan menunggu tanda tangan bapak kepala desa”.

Selain data berupa wawancara penulis juga mendapatkan data pengunjung atau masyarakat yang meminta pelayanan administrasi di desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso.

Tabel 1.1 Data Jumlah keluhan masyarakat di Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso

Bulan	Jumlah	Jumlah Keluhan	Persentase
Desember	542	120	22
Januari	404	137	34
Februari	715	115	16
JUMLAH	1661	372	72
Rata-rata	554	124	24

Sumber: Kantor Desa Kabuaran , tahun 2024-2025

Tabel di atas menggambarkan bahwa rata-rata masyarakat yang berkunjung untuk meminta pelayanan administrasi sebanyak 554 orang, sedangkan keluhan yang disampaikan kepada staf perangkat desa yang melayani masyarakat rata-rata sebanyak 124 orang atau sebesar 24%, artinya kepuasan masyarakat masih kurang karena pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran. Dari dua jenis kasus tersebut maka saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kemampuan Kerja Perangkat Desa dan Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso.

1.2 Rumusan Masalah

Setiap penelitian yang akan dilakukan harus selalu berangkat dari masalah. Menurut Sugiyono (2012:35) Masalah merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi, maka rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah kemampuan kerja perangkat desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Adakah pengaruh kemampuan kerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh pada penelitian ini berdasarkan ulasan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa bahan bacaan,refrensi kajian dan rujukan akademis dalam perspektif implementasi kebijakan publik bagi pengembangan studi ilmu administrasi negara.

2. Bagi organisasi atau instansi

Bagi Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan sumbangan pemikiran.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian bagi masyarakat dapat membantu untuk memberikan rekomendasi bagi suatu kebijakan, program yang dicanangkan oleh sebuah dinas atau instansi maupun kelompok masyarakat. Dimana hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dari perangkat desa.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan. (Panggabean, 2017:15). Manajemen sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/ non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Sulistiyani dan Rosidah, 2019:11).

Manajemen sebagai ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain yang artinya tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih sementara itu manajemen sumber daya manusia sebagai suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengendalian. (Veithzal, 2019:1).

Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, memberikan kompensasi, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Yuli, 2015:15). Manajemen sumber daya manusia terdiri dari atas serangkaian keputusan terintegrasi tentang hubungan ketenaga kerjaan yang mempengaruhi efektivitas masyarakat dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan.

Bermacam-macam pendapat tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, antara lain: adanya yang menciptakan *Human Resources*, ada yang

mengartikan sebagai *man power management* serta ada yang menyertakan dengan pengertian manajemen sumber daya manusia sebagai personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Menurut Mangkunegara (2002:2) manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2016:10) pengertian manajemen sumber daya manusia yakni ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, perangkat, dan masyarakat. Sedangkan menurut Sofyandi (2019:6) manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading and controlling*, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produk dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

2.1.2 Pengertian Kemampuan Kerja

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.

Menurut Munir (2017:76) yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdaya guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Menurut Thoha (2012:154) kemampuan adalah suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan

pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh melalui pendidikan, latihan dan pengetahuan.

Menurut Sinungan (2013:22) istilah kemampuan didefinisikan dalam arti apa yang diharapkan di tempat kerja, dan merujuk pada pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dalam penerapannya harus konsisten dan sesuai kinerja yang dipersyaratkan dalam pekerjaan. Menurut Robbins (2019:46-48) menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan tindakannya.

Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Dalam fungsi operasional manajemen kemampuan kerja merupakan fungsi pengembangan, karena dalam fungsi ini pengembangan kemampuan kerja perangkat desa sangat diperhatikan. Kemampuan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap mutu atau bobot hasil kerja yang dicapai oleh seorang perangkat desa.

Hal ini dapat dimengerti karena dalam kemampuan kerja terdapat berbagai potensi kecakapan, keterampilan, serta potensi yang lain yang mendukung yang tercermin dalam kondisi fisik dan psikis. Dengan demikian konsep kemampuan kerja mengandung pengertian kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan kerja sangat menentukan kinerja perangkat desa dalam sebuah organisasi tersebut. Keberhasilan dan kecakapan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja perangkat desanya. Sehingga kemampuan kerja merupakan hal penting bagi seorang perangkat desa untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dalam organisasi kita bisa melihat bahwa dalam penempatan pegawai atau perangkat desa pada umumnya semakin tinggi kedudukan seseorang dalam organisasi yang lebih diperlukan adalah kemampuan intelektual yang tinggi dan bukan kemampuan fisiknya. Mengenai kesanggupan seseorang memang sangat tergantung pada kondisi fisik dan psikisnya, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kemampuan kerja (keterampilan) kerja yaitu kemampuan, pengetahuan dan penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan. Setiap organisasi didirikan memiliki tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung beberapa faktor, salah satunya adalah kinerja dari perangkat desa/organisasi tersebut dalam mencapai produktivitas yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja seorang perangkat desa dipengaruhi oleh beberapa variabel dimana salah satunya adalah motivasi dan kemampuan. Untuk itu penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh motivasi dan kemampuan perangkat desa terhadap kinerja. Terkait dengan hal diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah kinerja perangkat desa dipengaruhi secara positif oleh variabel motivasi dan kemampuan kerja perangkat desa.

Istilah kemampuan kerja atau kinerja merupakan pengalih bahasan dari kata *performance*. Menurut Bernardin dan Russel (dalam Sulistiyani 2012:223-224) definisi *performance* adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. kemampuan menekankan pengertian sebagai hasil atau apa yang keluar (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan kontribusi mereka pada organisasi. Jadi, kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang di dasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2013:94).

Soehardi (2013:24) menyatakan Kemampuan (*abilities*) seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya, yang dimaksud kemampuan atau *abilities* ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang diperoleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman. Sedangkan menurut Robbins (2019:52) kemampuan adalah suatu kapasitas seseorang untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaan tertentu. Soelaiman (2017:112) kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik. Perangkat desa dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tidak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Kemampuan dan keterampilan

memainkan peranan utama dalam perilaku dan kinerja individu. Keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang di miliki dan dipergunakan oleh seseorang padawaktu yang tepat.

Menurut Kreitner (2015:185) yang dimaksud dengan kemampuan adalah karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik mental seseorang. Menurut Robbins (2019:46) Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan phisik. Sedangkan menurut Mc Shane dan Glinow (dalam Buyung, 2017:37) *ability the natural aptitudes and learned capabilities required to successfully complete a task* (kemampuan adalah kecerdasan-kecerdasan alami dan kapabilitas dipelajari yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas). Kecerdasan adalah bakat alami yang membantu para perangkat desa mempelajari tugas-tugas tertentu lebih cepat dan mengerjakannya lebih baik. Kemampuan Kerja Menurut Gibson (2011:104) bahwa kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan. Menurut Englan dan Snell (dalam Swasto, 2013:15) mengemukakan bahwa

“apabila kemampuan perangkat desa rendah akan menggunakan waktu dan usaha yang lebih besar dari pada perangkat desa berkemampuan tinggi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan setiap jenis pekerjaan menuntut pengetahuan, keterampilan dan sikap tertentu agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut dengan baik. Pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dimiliki oleh seorang perangkat desa akan menentukan kesiapannya untuk suatu pekerjaan”.

Kemampuan kerja merupakan suatu keadaan yang ada pada diri pekerja yang secara sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil. Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa kemampuan kerja seseorang akan tercermin pada pengetahuan dan kecakapan yang dimilikinya dengan didukung oleh kondisi fisik dan psikisnya. Oleh karma itu untuk melaksanakan suatu pekerjaan tidak cukup

kalau hanya memiliki pengetahuan dan kecakapan saja, tetapi harus didukung juga oleh kemampuan yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

2.1.2.1 Komponen Kemampuan Kerja

Kemampuan seseorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik yang penjabarannya seperti berikut ini:

1. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental-berfikir, menalar dan memecahkan masalah (Robbins, 2019:57). Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan pada nilai yang tinggi untuk alasan yang tepat.

2. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan tugas-tugas yang menuntut stamina keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. Penelitian terhadap berbagai persyaratan yang dibutuhkan dalam ratusan pekerjaan telah mengidentifikasi sembilan kemampuan dasar yang tercakup dalam kinerja dari tugas-tugas fisik. Setiap individu memiliki kemampuan dasar tersebut berbeda-beda.

2.1.2.2 Jenis-Jenis Kemampuan Kerja

Ada 3 jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, sehingga tercapai hasil yang maksimal Robert R. Katz (dalam Munir 2018:54), yaitu:

1. *Technical skill* (Kemampuan Teknis) adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja.
2. *Human skill* (kemampuan bersifat manusiawi) adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana dimana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.

3. *Conceptual skill* (Kemampuan konseptual) adalah kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami diantara unsur-unsur itu.

2.1.2.3 Indikator Kemampuan Kerja

Untuk mengetahui seseorang perangkat desa mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya yang ada di bawah ini. Indikator kemampuan kerja menurut Robbins, (2019:58) adalah sebagai berikut:

1. Kesanggupan Kerja
Kesanggupan kerja perangkat desa adalah suatu kondisi dimana seorang perangkat desa merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
2. Pendidikan
Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.
3. Masa Kerja
Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh perangkat desa dalam bekerja pada sebuah instansi atau organisasi.

Melihat dari beberapa indikator yang ada, tentunya setiap instansi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki oleh para perangkat. Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki oleh seorang perangkat desa, maka kinerja perangkat desa di dalam instansi akan tinggi pula.

2.1.2.4 Penilaian Kemampuan Kerja

Penilaian kemampuan kerja sangat penting bagi suatu organisasi. Dengan penilaian kemampuan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Penilaian terhadap kemampuan dapat memotivasi perangkat desa agar terdorong untuk bekerja lebih baik, oleh karena itu diperlukan penilaian prestasi yang tepat dan konsisten. Penilaian kemampuan merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Proses penilaian kemampuan ini ditujukan untuk memahami prestasi kerja seseorang, dimana kegiatan ini terdiri dari identifikasi, observasi, pengukuran dan

pengembangan hasil kerja perangkat desa dalam sebuah organisasi (Mangkunegara 2019:67).

Adapun elemen-elemen pokok sistem penilaian kemampuan kerja mencakup kriteria-kriteria yang ada hubungannya dengan pelaksanaan kerja, ukuran-ukuran kriteria tersebut, dan pemberian umpan balik kepada perangkat desa.

2.1.2.5 Tujuan Penilaian Kemampuan Kerja

Penilaian kemampuan kerja perangkat desa menurut Handoko (2011:138) berguna bagi organisasi dan harus bermanfaat bagi perangkat desa. Tujuan penilaian kemampuan perangkat desa sebagai berikut :

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian dan penetapan besarnya balas jasa.
2. Untuk mengukur sejauh mana perangkat desa bisa sukses dalam pekerjaannya.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan didalam organisasi.
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan peralatan kerja.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi perangkat desa yang berada didalam organisasi.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja perangkat desa sehingga tercapai tujuan untuk mendapatkan prestasi kerja yang baik.
7. Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan atasan untuk mengobservasi perilaku bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan-kebutuhan bawahannya.
8. Sebagai alat untuk bisa melihat kekurangan dimasa lampau dan meningkatkan kemampuan perangkat desa selanjutnya.
9. Sebagai kriteria dalam menentukan seleksi dan penempatan perangkat desa.
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan.

Faktor penilaian kemampuan kerja menurut William (dalam Wungu, 2013:48) menunjuk adanya sembilan kriteria faktor penilaian kemampuan kerja perangkat desa, yaitu:

1. *Reliable*, harus mengukur prestasi kerja dan hasilnya secara obyektif.
2. *Contentvalid*, secara rasional harus terkait dengan kegiatan kerja.
3. *Defined spesific*, meliputi segenap perilaku kerja dan hasil kerja yang dapat diidentifikasi.
4. *Independent*, perilaku kerja dan hasil kerja yang penting harus tercakup dalam kriteria yang komprehensif.
5. *Non-overlapping*, tidak ada tumpang tindih antar kriteria.
6. *Comprehensive*, perilaku kerja dan hasil kerja yang tidak penting harus di keluarkan.
7. *Accessible*, kriteria haruslah di jabarkan dan diberi nama secara komprehensif.
8. *Compatible*, kriteria harus sesuai dengan tujuan dan budaya organisasi.
9. *Uptodate*, sewaktu-waktu kriteria perlu di tinjau ulang kemungkinan adanya perubahan organisasi.

Peningkatan kemampuan kinerja, produktivitas dan keefektifan organisasi merupakan usaha yang sulit, memerlukan kerjasama antara manajemen, perangkat desa dan organisasi. Menurut Veithzal (2014:444) Salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kapasitas kinerja organisasi menurut Gilley, Boughton and maycunich (2019:57) adalah dengan menghubungkan kompensasi dan penghargaan dengan pertumbuhan dan perkembangan perangkat desa. Jika semua hasil diperkuat dan dihargai, mereka akan ikhlas melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya secara berulang. Pendekatan ini meningkatkan kinerja, keterlibatan dan perkembangan perangkat desa. Sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang bahwa sistem pengkajian perangkat desa atau instansi menuju kepada sistem yang didasarkan pada kinerja perangkat desa akan dapat terwujud dan menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas.

2.1.2.6 Cara Meningkatkan Kemampuan Kerja Perangkat Desa

Cara meningkatkan kemampuan kerja perangkat desa paling utama adalah:

1. Menguasai semua keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan.
2. Fokus dengan apa yang dikerjakan. Setiap pekerjaan terdiri dari rangkaian tugas kecil-kecil yang harus digulirkan dari satu titik ke titik lain, mendekati sasaran semakin dekat.

3. Jangan takut dengan hambatan. Selalu berfikir positif jika menghadapi hambatan di pekerjaan, ambil pendekatan yang proaktif. Apa yang bisa dilakukan.
4. Selalu fokus pada tujuan pekerjaan, misalnya disuruh membuat laporan, harus selalu ingat bahwa tujuan pekerjaan ini adalah agar siapapun yang membaca dapat membuat keputusan.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Di dalam konsep administrasi publik, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai titik tolak, beberapa esensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu selalu disadari adalah bahwa masalah pelayanan publik bersumber pada:

- a) Adanya kewajiban pada pihak administrasi Negara untuk menjalankan fungsi dan wewenangnya berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan bersih,
- b) Adanya pengakuan terhadap hak asasi setiap warga Negara atas pemerintahan, perilaku administratif, dan kualitas hasil pelayanan yang baik,
- c) Adanya keanekaragaman jenis serta bidang pelayanan publik sebagai akibat dari adanya keragaman urusan dan kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut KEMENPANNO.63/KEP/M.PAN/7/2013 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Dengan dikeluarkannya UU tentang Pemerintah Daerah No.22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 23 Tahun 2014, pemerintah daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Undang-undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*total quality management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis (dikutip Tjiptono, 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang (dikutip Tjiptono, 2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Pelayanan dapat di definisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada

konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Menurut Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah satu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2016:34):

1. Tersedianya karyawan/petugas yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu

kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa kualitas jasa atau pelayanan yang mendasarkan pada unsur dan karakteristik pelayanan mempunyai upaya guna pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat.

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. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan atau pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat atau pengunjung serta kebutuhan mereka dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan.

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

2.1.3.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, setiap administrator selalu memperhatikan asas pelayanan publik sebagai pedoman dalam melayani masyarakat, adapun asas tersebut adalah:

1. Keterbukaan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Kepentingan Umum, pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
3. Kepastian Hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
7. Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
8. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif, setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
9. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan Waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.

Pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dengan prinsip-prinsipnya, khususnya sebagai arahan kepada setiap pelaku pelayanan untuk masyarakat, prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan, menyangkut:

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;

Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Rincian biaya pelayanan Publik dan tata cara pembayaran.

4. Standar Pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

5. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik : “pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal”.

2.1.3.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima

layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar

Pelayanan Publik (21 Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik), sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

4. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

6. Produk Pelayanan

Ialah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

7. Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Pengawasan Intern

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

12. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan.

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayan.

Dalam Pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan untuk membangun komitmen mencapai tujuan bersama yang ditetapkan dalam, visi, misi suatu instansi. Tidak kalah pentingnya melibatkan masyarakat / stakeholder, dan pelaksanaannya tidak bersifat formalitas.

2.1.3.4 Dasar Hukum Pelayanan Publik

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan undang-undang ini adalah:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan

- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Ruang lingkup Peraturan Pemerintah ini adalah:
- 1) Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal menjadi acuan dalam penyusunan Standar Pelayanan Minimal oleh Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non departemen dan dalam penerapannya oleh Pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota.
 - 2) Standar Pelayanan Minimal disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan daerah provinsi dan pemerintah daerah Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Peraturan Pemerintah ini memuat tentang prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal, penyusunan Standar Pelayanan Minimal, Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Pembinaan dan Pengawasan.
- c. Peraturan Menteri
- 1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.
Tujuan dan sasaran Peraturan Menteri Dalam Negeri ini adalah:
 1. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:
 - a. Meningkatkan kualitas layanan publik.
 - b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.
 2. Sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:
 - a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.
 - b. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap layanan publik.

2) Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah

Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan – kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, indeks kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

3) Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Maksud dan tujuan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini adalah:

1. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
2. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik

4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat. Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi:

1. Penyalahgunaan wewenang
2. Hambatan dalam pelayanan masyarakat
3. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
4. Pelanggaran disiplin pegawai negeri

Peraturan Menteri Dalam Negeri ini memuat mengenai:

1. Sumber pengaduan,
2. Administrasi pengaduan,
3. Penanganan pengaduan,
4. Pelaporan, pemantauan dan pemutakhiran

2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai indikator kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Saleh, 2020:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsisten kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti kantor desa memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perangkat desa yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para perangkat desa untuk memberikan jasa yang dibutuhkan Masyarakat.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu instansi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perangkat desa mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada masyarakat pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*),

keamanan finansial (*financial Security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)

9. *Understanding/ knowing the costumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan masyarakat.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zheithalm (dalam Ariani, 2009:180) menyederhanakan sepuluh indikator di atas menjadi lima indikator pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap masyarakat. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rakbuku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan perangkat (pakaian atau seragam, kerapian, absensi, dan jam kerja). Saat penulis mendatangi kantor desa yang penulis lihat adalah keadaan kantor yang kurang rapi, kurang cepat saat mengatasi masalah, tidak tepat waktu saat memberikan pelayanan, dan tidak serius saat melayani masyarakat yang berkepentingan.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perangkat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijadikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan sikap, simpatik dan akurat yang tinggi.
3. Dayatanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan seperti yang di alami penulis saat mendatangi kantor desa untuk meminta data tetapi disuru menunggu sampai berjam-jam dengan alasan perangkat desa yang bersangkutan keluar kantor di jam kerja.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan kerja para perangkat desa untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada

perangkat desa. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada masyarakat dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para masyarakat dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan komplain dari masyarakat.
 - b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan *credibility* yang baik bagi perangkat desa pada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari masyarakat yang diterima, tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 - d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan dan suatu nilai moral yang dimiliki oleh instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan akan kesopansantunan yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu instansi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

2.1.3.6 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan menurut Saleh (2020:106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan
Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap atau tidakcacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.

- b. **Tepat Waktu dan Janji**
Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada masyarakat bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. **Kesediaan Melayani**
Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para masyarakat, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada masyarakat.
- d. **Pengetahuan dan Keahlian**
Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luar dibidangnya.
- e. **Kesopanandan Ramah Tamah**
Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada masyarakat.
- f. **Kejujuran dan kepercayaan**
Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis masyarakat merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. **Kepastian hukum**
Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

- h. Keterbukaan
secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. Efisien
Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya
Pemantauan pengelolaan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biasa harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak rasial
Pengurusan pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan
Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

2.1.3.7 Kriteria Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Gronggos yang dikutip (dalam Tjiptono, 2015:216) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skills*
Masyarakat mendapati bahwa penyedia jasa, perangkat desa, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).
2. *Attitudes and Behavior*
Masyarakat merasa bahwa perangkat desa jasa (*customer contact person*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah secara spontan dan ramah.

3. *Accessibility and Flexibility*

Masyarakat merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, perangkat desa dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat secara luwes.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta instansi dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan masyarakat.

5. *Recovery*

Masyarakat menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6. *Reputation and credibility*

Masyarakat meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji masyarakat agar pihak yang dilayani merasa puas. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan masyarakat, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang ada gilirannya kepuasan masyarakat dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

2.1.3.8 Jenis Jenis Pelayanan Administrasi Desa

Pemerintah sejatinya adalah pelayan masyarakat. Begitu juga pemerintah desa yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat. Pemerintah desa adalah wujud dari otonomi daerah yang paling bawah. Pemerintah desa biasanya melayani urusan seperti berikut :

1. Surat SKCK
2. Surat SKTM
3. Surat Nikah atau cerai
4. Surat Kematian
5. Surat Kelahiran
6. KTP atau KK
7. Surat pindah
8. Mutasi atau PBB
9. Keterangan Usaha
10. Keterangan domisili

2.1.4 Pengertian Desa

Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, desa adalah subsistem pemerintahan daerah di bawah subsistem pemerintahan nasional. Desa adalah satuan administrasi pemerintahan terendah dengan hak otonomi berbasis asal usul dan adat istiadat. Untuk menjaga agar penyelenggaraan pemerintahan desa maka perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan desa. Pembinaan atas penyelenggaraan pemerintah desa adalah upaya yang dilakukan pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota kepada desa agar penyelenggaraan pemerintahan desa berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu menciptakan kesejahteraan warganya.

Nurcholis (2011: 154) menyebutkan bahwa pembinaan administrasi desa adalah kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka menyempurnakan dan memperbaiki penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa agar berjalan secara efektif dan efisien untuk memperoleh hasil yang lebih baik dan mencapai tujuan.

Pengertian Desa menurut UU RI no 6 Tahun 2014 tentang Desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional

yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dan sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah desa. Badan permusyawaratan desa atau yang disebut dengan BPD adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis.

Musyawarah desa atau yang disebut dengan nama lain adalah musyawarah antara Badan Permusyawaratan Desa, pemerintah desa, dan unsur masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Permusyawaratan Desa untuk menyepakati hal yang bersifat strategis. Badan Usaha Milik Desa, yang selanjutnya disebut BUM Desa, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa.

Peraturan desa adalah peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh kepala desa setelah dibahas dan disepakati bersama Badan Permusyawaratan Desa. Pembangunan desa adalah upaya peningkatan kualitas hidup dan kehidupan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Kawasan Pedesaan adalah kawasan yang mempunyai kegiatan utama pertanian, termasuk pengelolaan sumber daya alam dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman pedesaan, pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi. Keuangan desa adalah semua hak dan kewajiban desa yang dapat dinilai dengan uang serta segala sesuatu dengan uang dan barang yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban desa. Aset desa adalah barang milik desa yang berasal dari kekayaan asli desa, dibeli dan diperoleh dengan beban anggaran pendapatan dan belanja desa atau perolehan hak lainnya yang sah.

Pemberdayaan masyarakat desa adalah upaya mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan,

sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta memanfaatkan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan, dan pendampingan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat desa.

Pada pelaksanaan mekanisme kegiatan di desa, maka semua terkait dengan sistem keadministrasian desa. Desa mempunyai sistem dan prosedur untuk mengatur hal tersebut. Administrasi desa adalah keseluruhan proses pencatatan kegiatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan desa, agar pemerintahan desa berjalan lancar maka harus didukung oleh sistem tata usaha atau administrasi yang benar, rapi dan tertib. Sistem administrasi yang benar, rapi dan tertib dapat memberikan informasi yang mudah sangat berguna untuk mengambil keputusan, perencanaan kontrol dan evaluasi (Nurcholis, 2011: 154).

Dalam PP No. 72 tahun 2005 dijelaskan mengenai desa dan administrasi pemerintahan desa yaitu pada pasal 1 ayat 5 yang mengatakan: desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya dijelaskan dalam ayat 6 Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

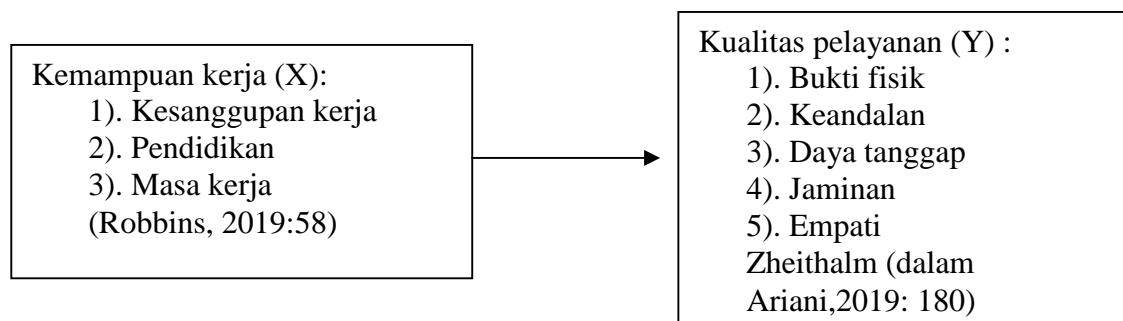
Tugas utama pemerintah dalam rangka otonomi desa adalah menciptakan kehidupan demokratis, memberi pelayanan publik dan sipil yang cepat dan membangun kepercayaan masyarakat menuju kemandirian desa. Untuk itu desa tidak dikelola secara demokratis tetapi harus mampu memadukan realita kemajuan teknologi yang berbasis pada sistem nilai lokal yang mengandung tata aturan, nilai, norma, kaidah dan pranata-pranata sosial lainnya. Macam-macam administrasi pemerintah desa meliputi :

1. Administrasi umum
2. Administrasi penduduk
3. Administrasi keuangan
4. Administrasi pembangunan, dan
5. Administrasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

2.2 Kerangka Berfikir

Berdasarkan kajian teoritis diatas maka berikut ini dikemukakan kerangka konseptual yang berfungsi sebagai penuntun dan alur pikir dalam penelitian ini. Kerangka konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah pengaruh kemampuan kerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grugugan Kabupaten Bondowoso. Menurut Sugiyono (2010:94) kerangka berfikir penelitian merupakan urutan logis dari pemikiran peneliti untuk memecahkan suatu masalah penelitian, yang dituangkan dalam bentuk bagan dalam penjelasannya.

Berdasarkan ulasan dari pada ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa kerangka berfikir merupakan gambaran secara skematis tentang arah penelitian yang menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perangkat desa. Di dalam organisasi desa kualitas pelayanan hal yang patut di perhatikan. Perangkat desa dituntut untuk menampilkan kualitas pelayanan yang baik dan positif kepada masyarakat. Dalam penelitian ini yang menjadi indikator kemampuan kerja dan indikator kualitas pelayanan meliputi:



Gambar 2.1 Kerangka Pikiran Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap suatu masalah yang diteliti. Menurut Wirawan yang dikutip oleh Suyanto dan Sutinah (2017:45-46) ada dua hipotesis penelitian yang biasa dikenal di dalam metodologi penelitian sosial, yaitu :

1. Hipotesis Nol (H_0)
Hipotesis nol adalah hipotesis yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).
2. Hipotesis Kerja (H_1)
Hipotesis kerja, biasanya menyatakan adanya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen yang diteliti.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan konsepsi dasar yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H_1 : Kemampuan kerja perangkat desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grjugan Kabupaten Bondowoso.
- H_0 : Kemampuan kerja perangkat Desa tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grjugan Kabupaten Bondowoso

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015: 2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang di dasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui dengan cara-cara digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanasi, yang dimaksudkan untuk menguji hipotesis serta melakukan interpretasi secara mendalam. Desain penelitian yang digunakan dengan tujuan untuk menjabarkan variabel-variabel yang akan diteliti, kemudian membuat pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya, sehingga akan mudah dirumuskan masalah penelitian, pemilihan teori, perumusan hipotesis, metode penelitian, instrumen penelitian pelayanan administrasi yang diberikan oleh perangkat Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso, teknik analisis data, kesimpulan dan saran yang diharapkan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab pertanyaan yang sedang diteliti. Dalam hal ini peneliti mengambil tempat penelitian masyarakat di wilayah Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan yang menggunakan jasa pelayanan administrasi di kantor desa. Selanjutnya, karena peneliti adalah warga masyarakat instansi sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi. Peneliti merasa tertarik dengan kualitas.

Peneliti melihat para perangkat desa sudah berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik tetapi masyarakat masih ada yang merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang mereka dapat. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan yaitu dihitung dari April sampai Juli 2025.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau studi sensus (Sabar, 2017). Sedangkan menurut Sugiyono (2018:90) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Penelitian sample baru boleh dilaksanakan apabila keadaan subyek di dalam populasi benar-benar homogen. Kita melakukan penelitian sampel karena penelitian sampel memiliki beberapa keuntungan, menurut Supardi (2013:26) keuntungan tersebut di antaranya adalah:

1. Memudahkan peneliti karena jumlah sampel lebih sedikit dibandingkan dengan menggunakan populasi, selain itu bila populasinya terlalu besar dikhawatirkan akan terlewat.
2. Penelitian lebih efektif dan efisien, artinya waktu yang digunakan jauh lebih singkat dibandingkan dengan penelitian dengan banyak subyek selain itu biaya juga relatif lebih rendah.
3. Lebih teliti dan cermat dalam pengumpulan data, artinya jika subyeknya banyak dikhawatirkan akan ada masalah yang timbul dari pihak pengumpulan data yang terlalu lelah sehingga data yang diperoleh menjadi tidak akurat.

Melihat dari keuntungan di atas maka peneliti akan melakukan penelitian dalam menggunakan pengumpulan data dari sampel, karena sifat dari

objek/subjek yang seragam. Jadi penelitian ini hanya menggunakan sampel sebagai representatif dari populasi.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu, apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). (Sugiyono,2011:81).

Penelitian ini menggunakan sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:85). Dan yang menjadi sampel dalam hal ini 67 orang adalah masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan Kabupaten Bondowoso.

3.4 Identifikasi Variabel dan Operasional Variabel

3.4.1 Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2012:38), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini di antaranya :

1. Variabel bebas atau *independent variable* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel yang lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Variabel kemampuan kerja perangkat desa (X)
2. Variabel terikat atau *dependent variable* Menurut Sugiyono (2013:61), merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena

adanya variabel bebas. Variabel ini diduga sebagai akibat atau yang dipengaruhi oleh variabel yang mendahuluinya. Variabel ini adalah diobservasi dan nilainya diasumsikan tergantung pada efek dari variabel pengaruh. Dengan kata lain, variabel terikat adalah apa yang periset ingin untuk dijelaskan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Variabel kualitas pelayanan administrasi (Y)

3.4.2 Definisi operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel adalah:

1. Kemampuan kerja (X)

Menurut Robins (2019:46-48) menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan tindakannya. Salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan perangkat desa di dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja.

2. Kualitas pelayanan administrasi (Y)

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara

palayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Tabel 3.1 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 perangkat Desa dapat menunjang bidang pekerjaannya. b) Pemerintah desa memberikan kesempatan pada perangkat desa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi	Ordinal
		3. Masa Kerja	a) Masa kerja seorang perangkat Desa mampu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di masyarakat b) Masa kerja perangkat desa mendukung dalam memberikan pelayanan	Ordinal
2.	Kualitas pelayanan	1. Bukti fisik	a) Fasilitas penunjang pegawai dalam bekerja terpenuhi sesuai kebutuhan b) Perangkat berseragam rapi ke kantor saat jam dinas c) Melayani masyarakat dengan sopan dan ramah	Ordinal
		2. Keandalan	a) Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya b) Ketepatan waktu pelayanan terhadap masyarakat	Ordinal
		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 Diolah, 2025

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* yang berfungsi mengukur indikator variabel yang menghasilkan data ordinal. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. (Riduwan, 2011:65)

Jawaban setiap variabel yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk menentukan skor penelitian, pengukurannya ditentukan dari masing-masing variabel dengan menggunakan skala *Likert*, dan kriteria pengukurannya adalah :

1. Sangat setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Cukup setuju/Ragu-ragu (CS/R) = 3
4. Tidak setuju (ST) = 2
5. Sangat tidak setuju (STS) = 1

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Data mutlak diperlukan dalam sebuah penelitian untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti. Menurut Sugiarto (dalam Martono, 2020:6), data merupakan data informasi; informasi atau angka pencatatan atas suatu kejadian jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang di

angkakan” (Martono, 2020:6). Data kuantitatif ini di dapat dari angka-angka yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner.

Jadi dalam penelitian ini data yang di gunakan adalah data kuantitatif data yang di dapat dari penyebaran kuesioner.

3.5.2 Sumber Data

Bila dilihat dari datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. “sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015:137).”

Dalam penelitian ini sumber data primer dan sekunder di dapat dari:

1. Sumber primer di peroleh langsung dari responden, dalam hal ini responden yang di maksud adalah masyarakat Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso. Data dari sumber primer dalam penelitian ini di peroleh dengan memberikan kuesioner kepada responden. Data dari penyebaran kuesioner nantinya akan di analisis dalam penelitian ini.
2. Sumber sekunder di peroleh dari literatur yang terkait dengan penelitian dan data dari perangkat desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti.

b. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pihak yang dianggap perlu dan berhubungan dengan objek penelitian. Dengan wawancara peneliti mempunyai kesempatan lebih untuk mendapatkan informasi atau data dari responden dengan berinteraksi secara langsung.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. (Sugiyono, 2015:142). Jadi kuesioner adalah alat untuk pengumpulan data dengan sejumlah pertanyaan tertulis yang telah disiapkan. Adapun daftar pertanyaan dalam penelitian yang akan dilakukan bersifat tertutup, dalam arti disediakan alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan, sehingga responden tinggal memilih satu jawaban yang tersedia.

Alasan memilih daftar pertanyaan yang bersifat tertutup tersebut berguna bagi peneliti untuk memberikan gambaran mengenai data dari pertanyaan dengan alternatif jawaban. Pertanyaan angket kepada para responden dalam hal ini adalah kemampuan kerja dan kualitas pelayanan administrasi di wilayah Desa Kabuaran Kecamatan Grugugan Kabupaten Bondowoso.

3.7 Analisis Data

Agar suatu data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Pengolahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan program *SPSS 22 for windows*. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis, yaitu: Analisis kuantitatif adalah analisa data yang digunakan untuk perhitungan rumus-rumus tertentu yang didapat dalam suatu proses pengujian terlebih dahulu. Data yang akan diolah

sebagai berikut :

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2013:125) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan peneliti. 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* skor tiap butir pertanyaan. Ketentuan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah tidak valid.
- c. r_{tabel} diperoleh dari $df = n - 2$ dengan tingkat signifikansi : 5%,
dimana:
 df : *degree of freedom*
 n : jumlah sampel

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut (Sugiyono, 2013:148) pengujian reliabilitas digunakan dengan rumus koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* dengan bantuan komputer program SPSS 22.0 *for Windows*. 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* (Sugiyono, 2013:150).

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160-162) mengemukakan bahwa 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. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas menurut (Ghozali, 2011:163):

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angka signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

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. Menurut Ghozali (2011:105) model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.4 Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, peneliti menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Sederhana. Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel *dependent* (variabel Y), nilai variabel dependent berdasarkan nilai *independent* (variabel X) yang diketahui. 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. Dalam penelitian ini analisis regresi yang dipakai adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program komputer SPSS 22.0 *for Windows* di mana secara umum data hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh beberapa variabel bebas X. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kemampuan Kerja perangkat desa terhadap Kualitas pelayanan pada Desa Kabuaran Kecamatan Grujungan dilakukan dengan rumus regresi linier berganda, yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

(Sumber : Sugiyono, 2013:204)

Keterangan :

- = Kualitas Pelayanan
- X = Kemampuan Kerja
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi

3.7.5 Uji Parsial (Uji t)

Uji t yang digunakan 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. Untuk menarik kesimpulan dari hipotesis dan untuk memperkuat di dalam menganalisis data,

peneliti menggunakan uji hipotesis dengan menggunakan program *software* SPSS 22.0 *for Windows*. kemudian pengujian dilakukan dengan membandingkan antara dan dengan dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak).
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima).
- c. Mencari t tabel : $df = n - k$ (/2)
- d. Dimana: df : *degree of freedom*
 n : jumlah sampel
 k : jumlah variabel bebas dan variabel terikat
: 5% (0,05)

Uji t dapat juga dilakukan dengan melihat nilai signifikansi t masing-masing variabel pada *output* hasil regresi menggunakan SPSS 22.0 *for Windows* dengan *significance level* 0,05 (= 5%). Jika nilai signifikansi lebih besar dari maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan), yang berarti secara individual variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan), berarti secara individual variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.7.6 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan 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. Dasar pengambilan keputusan menurut Sanusi (2011:143) adalah dengan menggunakan angka probabilitas ialah sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan nilai $Sig < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai $Sig > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara simultan variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

3.7.7 Koefisien Determinasi

Widarjono (2013:19) menyatakan bahwa “Koefisien determinasi (R^2) 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”. Widarjono (2013:20) berpendapat bahwa persamaan untuk koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$R^2 = 1 - \frac{RSS}{TSS}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

RSS = Residual *Sum of Squares*

TSS = Total *Sum of Squares*

Dimana apabila:

$R^2 = 0$, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah

$R^2 = 1$, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat

Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,80 – 1,000	Sangat Kuat
2	0,60 – 0,799	Kuat
3	0,40 – 0,599	Cukup Kuat
4	0,20 – 0,399	Rendah
5	0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Riduwan dan Kuncoro (2017:62)

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi tempat penelitian

Desa Kabuaran merupakan desa yang terletak di Kecamatan Grujugan, Kabupaten Bondowoso. Desa ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 2100 jiwa. Penduduk di desa ini tersebar di beberapa dusun, diantaranya Dusun Krajan Utara, Dusun Krajan Selatan, Dusun Taman Selatan, dan Dusun Taman Utara. Desa Kabuaran berada di dataran tinggi, tepatnya di daerah pegunungan. Kondisi geografis ini memberikan keuntungan pada masyarakat setempat berupa kondisi tanah yang cenderung subur. Potensi yang dimiliki membuat mayoritas warga Desa Kabuaran bermata pencaharian dalam sektor pertanian dan peternakan.

Berdasarkan Letak Geografis dan Data Monografi Desa Kabuaran, dimana Dusun Taman Selatan terletak / berada di lereng pegunungan Argopuro, dengan kondisi perbukitan. Batas Berada + 2 KM dari pusat pemerintahan Desa Kabuaran. Batas wilayah Dusun Taman Selatan yaitu Batas Barat: Hutan Pegunungan Argopuro, Batas Timur : Dusun Krajan Selatan, Batas Utara: Dusun Taman Utara, Batas Selatan: Desa Wanisodo. Dusun Taman Selatan juga merupakan suatu wilayah strategis untuk jenis pertanian (Bawang merah) dan perkebunan kopi serta ternak Kambing dan sapi. Dusun Taman Selatan terbagi menjadi 6 RT (RT. 13 s.d RT 18) dan terdiri dari 2 RW.

Pada sektor pertanian, Desa Kabuaran memiliki potensi hasil pertanian yang melimpah, utamanya pada tanaman tembakau dan padi. Mayoritas masyarakat memilih mengelola lahan pertanian dengan menanam tembakau pada musim kemarau, yaitu di bulan Juli sampai Agustus. Penanaman tembakau di musim kemarau dilakukan karena pertumbuhan tanaman ini hanya membutuhkan sedikit air dan cocok di tanam di daerah yang kering. Sebagian besar masyarakat juga bermata pencaharian sebagai peternak sapi dan kambing. Hampir di sepanjang desa masyarakatnya memiliki 1-3 hewan ternak. Sektor peternakan menjadi salah satu sektor andalan dalam memenuhi kebutuhan hidup, namun

sektor pertanian tetap menjadi prioritas pendapatan utama. Sektor peternakan hanya difungsikan sebagai penambah kebutuhan dalam skala tahunan.

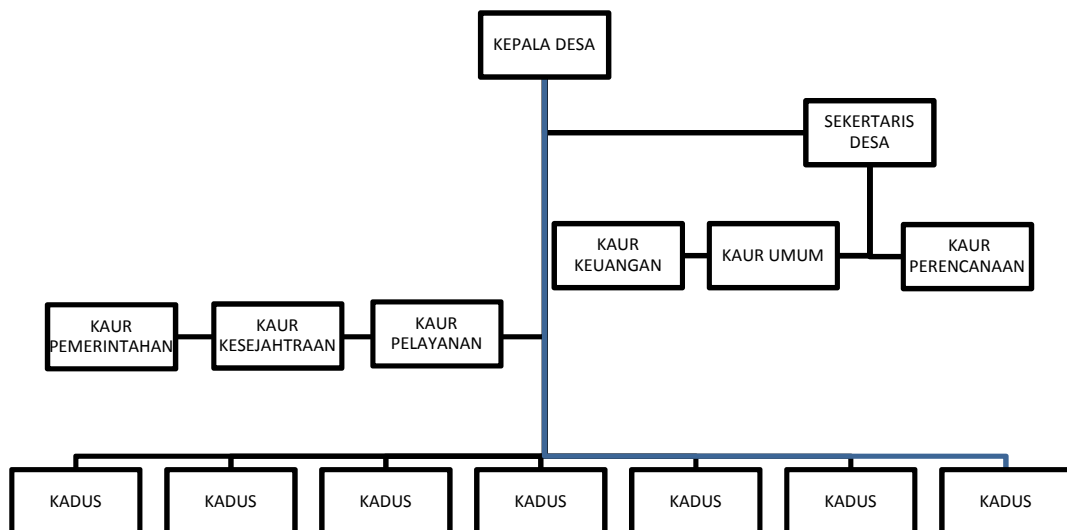
4.1.2 Struktur Organisasi

untuk dapat menjalankan tugas yang di berikan , kantor Desa Kabuaran memiliki struktur organisasi yaitu Kepala Desa, Sekretariat Desa, Kaur pemerintahan, Kaur Pembangunan, Kaur Kesrah, Kaur Keuangan, Kaur umum, BPD, Kadus Setonggak

Desa Kabuaran dalam melaksanakan tugasnya di bidang teknis adminitrasi di bina dan di kordinasi oleh sekertaris kecamatan, maka tugas dan fungsinya melakukan kordinasi terhadap semua kegiatan yang di laksanakan di desa, dengan susunan struktur organisasi tersebut maka setiap apratur desa membidangi setiap pekerjaan yang telah di berikan sesuai dengan tusi masing-masing. Undang-undang no 6 tahun 2014 dengan,

Struktur organisasi Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso sebagai berikut :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Kabuaran



Sumber : Arsip kantor Desa Kabuaran 2025

4.1.3 Visi dan Misi

Untuk menentukan arah tujuan organisasi seperti pemerintah desa, maka Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso mempunyai Visi dan Misi, yaitu.

1. Visi

Terbentuknya suatu masyarakat yang berdaya mandiri dan madani untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan

2. Misi

- a. Melakukan reformasi sistem kinerja aparatur pemerintahan desa guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- b. Menyelenggarakan pemerintahan yang bersih, terbebas dari korupsi serta bentuk-bentuk penyelewengan lainnya
- c. Menyelenggarakan urusan pemerintahan desa secara terbentuk dan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Meningkatkan perekonomian masyarakat melalui pendampingan berupa penyuluhan khusus kepada UKM, wiraswasta dan petani
- e. Meningkatkan mutu kesejahteraan masyarakat untuk mencapai taraf kehidupan yang lebih baik dan layak sehingga menjadi desa yang maju dan madani
- f. Meningkatkan sarana dan prasarana umum sesuai dengan aspirasi masyarakat yang dituangkan dalam dokumen rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJM desa)

4.1.4 Tugas dan Fungsi Aparat Desa

Desa pasti juga memiliki aparat yang bertugas membuat peraturan, menjaga, serta menjalankan desa supaya kehidupan warga menjadi teratur dan tertib. Berikut akan kita bahas tentang tugas-tugas dari aparat atau pejabat desa berdasarkan struktur organisasi pemerintahan desa.

1. Kepala Desa

Kepala desa atau yang biasa disebut dengan kades memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut. Menjalankan roda pemerintahan desa dengan dasar

kebijakan yang telah ditetapkan bersama dengan BPD (Badan Perwakilan Desa). Mengajukan suatu rancangan tentang peraturan yang akan diterapkan di suatu desa Menetapkan peraturan desa yang sudah disetujui bersama dengan BPD Menyusun serta membuat peraturan tentang anggaran pendapatan desa yang selanjutnya akan dibahas dan ditetapkan bersama-sama dengan BPD Melakukan pembinaan terhadap masyarakat desa dan juga ekonomi desa Pembangunan yang hendak dilakukan di desa, lebih dahulu dikoordinasikan dan dilaksanakan dengan partisipasi semua warga Mewakili desa baik di luar pengadilan atau di dalam pengadilan serta memiliki hak menunjuk kuasa hukum sebagai wakil dirinya, tentunya sesuai dengan perundang- undangan yang berlaku Melakukan kewajiban dan wewenang kepala desa sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Sekretaris Desa

Tugas pokok dari sekretaris desa antara lain Membantu persiapan kepala desa dan melakukan kegiatan administrasi desa, Menyiapkan bahan untuk menyusun laporan penyelenggaraan pemerintahan desa.

Fungsi dari sekretaris desa antara lain :

Melaksanakan beraneka macam tugas administrasi dan menyiapkan keperluan kepala desa supaya tugasnya berjalan dengan lancar. Apabila kepala desa berhalangan untuk melakukan tugasnya, maka sekretaris dapat menggantikan Sama halnya apabila kades diberhentikan untuk sementara, maka yang memegang jabatan sementara atau melaksanakan tugas kepala desa untuk sementara adalah sekretaris desa. Mempersiapkan bantuan dalam melaksanakan penyusunan peraturan desa. Mempersiapkan bahan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa. Koordinasi tugas-tugas yang dilakukan. Melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh kepala desa.

3. Kepala Urusan Umum

Kepala urusan umum atau yang disebut dengan kaur umum ini tugas pokoknya yaitu membantu sekretaris desa dalam melaksanakan tugas administrasi umum, kearsipan, tata usaha, inventaris desa, dan menyiapkan segala bahan untuk rapat dan pembuatan laporan;

Fungsi kepala urusan umum :

- a. Pengendalian kearsipan dan surat masuk serta surat keluar
- b. Mencatat inventaris atau kekayaan desa
- c. Melakukan tugas administrasi umum
- d. Menyimpan, menyediakan, dan menyalurkan alat-alat tulis kantor serta bertanggungjawab dalam memelihara dan perbaikan terhadap perabot atau perlengkapan kantor
- e. Melaksanakan pengelolaan administrasi perangkat desa
- f. Menyiapkan bahan untuk membuat laporan
- g. Melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh sekretaris desa.

4. Kepala Urusan Keuangan

Kepala urusan keuangan atau yang dikenal dengan kaur keuangan ini tugas pokoknya antara lain membantu tugas sekretaris desa dalam mengelola sumber penghasilan desa, administrasi keuangan desa, persiapan bahan untuk membuat APB desa.

Fungsi kepala urusan keuangan :

- a. Mengelola administrasi keuangan desa
- b. Mempersiapkan bahan untuk menyusun APB desa
- c. Melakukan tugas lain yang diberikan atau diperintahkan oleh sekretaris desa.

5. Kepala Urusan Pemerintahan

Tugas pokok dari kaur pemerintahan antara lain membantu Kepala desa untuk melakukan pengelolaan administrasi kependudukan administrasi pertanahan, pembinaan, ketertiban masyarakat suatu desa, persiapan bahan dalam pelaksanaan kebijakan seperti kebijakan penataan dan kebijakan hukum desa;

Fungsi dari kepala urusan pemerintahan antara lain :

- a. Melaksanakan administrasi kependudukan
- b. Mempersiapkan bahan untuk menyusun rancangan peraturan serta keputusan kepala desa
- c. Melaksanakan administrasi pertanahan
- d. Mencatat monografi desa

- e. Mempersiapkan bantuan yang bertujuan untuk memperlancar penyelenggaraan dalam pemeritahan di desa dan melakukan penataan kelembagaan masyarakat
- f. Melakukan tugas lain yang diberikan atau diperintahkan oleh kepala desa.
- g. Yang dimaksud dengan Administrasi pemerintahan desa contohnya adalah :
 - a) Membuat Kartu tanda penduduk dan kartu keluarga
 - b) Membuat surat keterangan tidak mampu yang diperuntukkan bagi mereka yang keadaan ekonominya kurang atau warga tidak mampu dengan tujuan agar diberikan kemudahan atau penangguhan apabila diperlukan. Misalnya ketika ada anggota keluarga yang masuk rumah sakit, kartu ini diperlukan bagi warga tak mampu supaya mendapatkan potongan biaya atau penangguhan pembayaran. Perlu diketahui juga bahwa pembuatan SKTM atau surat keterangan tidak mampu ini gratis dan tidak dipungut biaya.
 - c) Surat pengantar pernikahan
 - d) Surat keterangan domisili
 - e) Surat keterangan lalu lintas
 - f) Surat keterangan naik haji
 - g) Surat keterangan pindah
 - h) Surat keterangan pengantar kepolisian
 - i) Surat keterangan lahir atau mati
 - j) Surat keterangan jual beli hewan
 - k) Surat keterangan pengiriman wesel
 - l) Pungutan saat terjadi transaksi jual atau beli tanah
 - m) Surat keterangan tebang kayu atau bambu
 - n) Surat keterangan izin keramaian
 - o) Surat keterangan ke bank, dan lain sebagainya

6. Kepala Urusan Pembangunan

Kepala urusan pembangunan atau kepala urusan pembangunan memiliki tugas pokok antara lain adalah Membantu kepala desa dalam mempersiapkan bahan untuk perumusan kebijakan teknis dalam hal pengembangan potensi desa, Mengelola administrasi pembangunan, Mengelola pelayanan masyarakat.

Fungsi kaur pembangunan antara lain adalah :

- a. Sebagai pelaksana dalam kegiatan administrasi pembangunan;
- b. Mempersipakan bantuan untuk kajian perkembangan ekonomi warga masyarakat;
- c. Melakukan tugas lain yang diberika atau diperintahkan oleh kepala desa.

7. Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat

Disingkat dengan kaur kesra, memiliki tugas Membantu kepala desa dalam mempersiapkan bahan perumusan kebijakan teknis dalam hal memberdayakan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.

Tugas dan Fungsi kaur kesra :

- a. Mempersiapkan bahan yang akan dipakai dalam program keagamaan
- b. Mempersipakan bahan yang akan dipakai dalam program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan
- c. Mempersiapkan bahan yang akan dipakai dalam perkembangan kehidupan beragama
- d. Melakukan tugas lain yang diberikan atau diperintahkan oleh kepala desa.
- e. Kepala Dusun atau Dukuh

8. Kepala dusun atau dukuh memiliki tugas sebagai berikut :

Membantu melaksanakan tugas dari kepala desa yang masih berada dalam wilayah kerjanya. Melakukan sosialisasi program-program pemerintah kepada masyarakat. Membantu tugas kepala desa dalam membina serta koordinasi kegiatan RT maupun RW yang masih berada dalam wilayah kerjanya. Melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh kepala desa.

Fungsi kepala dusun antara lain adalah :

- a. Melaksanakan koordinasi pembangunan desa, jalannya pemerintahan desa, serta membina masyarakat yang ada di dusun
- b. Melaksanakan pembinaan-pembinaan terhadap masyarakat dan tugas yang berhubungan dengan pembangunan atau melaksanakan koordinasi perihal masalah pembangunan yang terjadi di desa maupun di dusun.
- c. Berusaha untuk terus meningkatkan rasa kebersamaan dan gotong royong sesama warga dengan kata lain meningkatkan partisipasi masyarakat
- d. Melakukan usaha dalam rangka memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat
- e. Melaksanakan beragam fungsi yang lain yang telah dilimpahkan oleh desa.

9. BPD (Badan Perwakilan Desa)

Tugas dari Badan Perwakilan Desa antara lain adalah :

- a. Membahas tentang rancangan atau rencana peraturan desa yang dibuat bersama dengan kepala desa
- b. Mengawasi pelaksanaan peraturan desa bekerja sama dengan kepala desa
- c. Memberi usulan tentang pengangkatan atau pemberhentian kepala desa
- d. Membentuk panitia dalam rangka pemilihan kepala desa
- e. Menampung, mengumpulkan, dan menyalurkan aspirasi masyarakat
- f. Taat kepada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, mengamalkan Pancasila serta Undang-Undang Dasar 1945
- g. Menjaga kehidupan demokrasi
- h. Menjaga keutuhan NKRI serta hukum nasional
- i. Menyerap serta melakukan tindak lanjut terhadap aspirasi atau pendapat warga
- j. Mendahulukan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi ataupun golongan
- k. Menjaga hubungan kerja yang baik dan harmonis dengan lembaga kemasyarakatan.
- l. Fungsi Badan Perwakilan Desa adalah membuat ketetapan tentang peraturan desa, menampung serta menyalurkan suara warga masyarakat.

Itulah tugas dan fungsi aparat desa yang secara umum terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, kaur umum, kaur keuangan, kaur pemerintahan, kaur kesejahteraan rakyat, kaur pembangunan, serta Badan Perwakilan Desa. Sepatutnya kita sebagai warga yang baik, harus menaati segala peraturan desa supaya tercipta kehidupan masyarakat yang tertib, aman, dan damai.

4.1.5 Karakteristik Responden

Karena unit analisis penelitian ini adalah individu, maka sebagai responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan administrasi di lingkungan wilayah Desa Kabuaran serta jumlah keseluruhan responden adalah 67 orang.

Berikut ini disajikan deskripsi responden yang digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi data demografi responden yaitu tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin.

4.1.5.1 Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan merupakan salah faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi maupun individu. semakin tinggi pendidikan seseorang, umumnya akan semakin baik kemampuannya yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerjanya. berikut disajikan data tingkat pendidikan Responden di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso seperti yang tertera pada tabel di bawah ini

Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak sekolah	-	-
SD	20	30
SMP/Sederajat	11	16
SMA/Sederajat	14	21
S-0/S-1/S-2	22	33
Total	67	100

Sumber : Data primer diolah

Pada item tingkat pendidikan responden di atas, dengan total 67 responden sebagian besar S-0/S-1/S-2 sebanyak 22 orang (33%), SMA/Sederajat 14 orang (21%), pendidikan SMP/Sederajat 11 (16%), maka Responden dari tingkat

pendidikan SD sebanyak 20 orang (30%). Pengguna jasa layanan di Desa Kabuaran umumnya mereka yang berpendidikan Sarjana.

4.1.5.2 Identifikasi Berdasarkan Umur

Berdasarkan identifikasi menurut umur akan dilihat umur para responden di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso dalam melakukan identifikasi menurut umur, dapat dibuat klarifikasi seperti pada tabel berikut di bawah ini:

Tabel 4.2. Umur Responden

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	18 – 25 tahun	-	-
2	26 – 35 tahun	1	1
3	36 – 45 tahun	18	27
4	45 – 55 tahun	36	54
5	>55 tahun	12	18
Jumlah		67	100

Sumber : Data primer diolah

Responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur 45 sampai umur 55 tahun semuanya usia kurang produktif. Dilihat dari umur menggambarkan bahwa usia responden kurang produktif, umumnya karena dipengaruhi oleh kepentingannya untuk membantu keluarga atau orang lain, dan ini berkaitan dengan jasa.

4.1.5.3 Identifikasi Berdasarkan Pengguna Layanan Administrasi Desa

Berdasarkan identifikasi menurut umur akan dilihat umur para responden di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso dalam melakukan identifikasi menurut umur, dapat dibuat klarifikasi seperti pada tabel berikut di bawah ini:

Tabel 4.3. Pelayanan Administrasi Desa

No	Nama Layanan Adminiatrasi	Frekuensi	Prosentase
1	Surat keterangan naik haji	3	4
2	Pembuatan Keterangan Tidak Mampu	15	22
3	Pembuatan KK Dan KTP	11	16
4	Surat Keterangan Pindah	11	16
5	Surat Keterangan Izin Keramaian	6	9
6	Surat Keterangan Lahir Atau Mati	5	7
7	Surat Pengantar Pernikahan	5	7
8	Surat keterangan tebang kayu/bambu	3	4
9	Surat Keterangan Pengantar Kepolisian	4	6
10	Surat Keterangan Domisili	4	6
Jumlah		67	100

Sumber : Data primer diolah

Responden dalam penelitian ini sebagian besar menyelesaikan layanan administrasi perihal pembuatan keterangan tidak mampu yakni sebanyak 15 (22%), selanjutnya pada layanan pembuatan KTP dan KK serta Surat Keterangan Surat Pindah sebanyak 11 orang (16%). Sedangkan pelayanan administrasi yang sedikit di Desa Kabuaran adalah yang terkait dengan Surat keterangan naik haji dan Surat keterangan tebang kayu/bambu, yakni sebanyak 3 orang (4%).

4.1.5.4 Identifikasi Responden berdasarkan jenis Kelamin

Berdasarkan identifikasi menurut jenis kelamin responden akan pengguna layanan di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso, laki-laki atau perempuan yang hasilnya akan di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Jenis kelamin responden

NO	Jenis kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Laki- laki	48	72
2	Perempuan	19	28
Jumlah		67	100

Sumber : Data primer diolah

Jumlah Responden yang menggunakan layanan di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan lebih dominan laki-laki sebanyak 48 orang (72%) sedangkan perempuan sebanyak 19 orang (28%), hal ini menunjukkan bahwa mobilisasi laki-laki lebih sering dibandingkan perempuan, ini berarti bahwa pada

masyarakat Desa Kabuaran segala urusan keadministrasian pelayanan ke desa diserahkan kepada kaum laki-laki, dimungkinkan laki-laki lebih cepat pada perihal pengurusan pelayanan tersebut .

4.2 Pembahasan

4.2.1 Deskripsi variabel kemampuan kerja

Deskripsi variabel-variabel yang diteliti dipergunakan untuk mengetahui frekwensi dan variasi jawaban terhadap item atau butir pernyataan dalam kuesener.

Tabel.4.5 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Perangkat Desa Kabuaran sanggup menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dapat di simpulkan bahwa yang sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 7 responden (10,4 %) dan yang menyatakan setuju mencapai angka 13 responden (19,4 %), yang tidak setuju dan cukup setuju ada 20 responden (29,9 %).

Tabel 4.6 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel tentang Pendidikan yang dimiliki perangkat Desa dapat menunjang bidang pekerjaannyanya di atas dapat di simpulkan bahwa yang paling banyak mengatakan sangat tidak setuju ada 4 responden dengan (6 %) dan yang

menyatakan cukup dan tidak setuju sebanyak 21 responden mencapai angka (31,3 %) yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden (19,4 %), sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden mencapai angka (11,9 %).

Tabel : 4.7 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Pemerintah Desa memberikan kesempatan pada perangkat desa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yang menyatakan Cukup setuju sebanyak 22 responden mencapai angka persen (32,8 %) dan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden (6 %) yang menyatakan setuju sebanyak 18 responden mencapai persentase (26,0 %) begitu juga yang tidak setuju mencai 16 responden (23,9 %) sangat setuju 7 responden nilai persentasenya (10,4 %).

Tabel: 4.8 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas masa kerja seorang perangkat Desa Kabuaran mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mengatakan tidak setuju sebanyak 20 responden mencapai angka (29,9 %) sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden dengan angka (22,4 %) dan yang menjawab cukup setuju sebanyak 21 responden (31,3 %) yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden mencapai presentase (6,0 %) Sangat setuju 7 responden (10,4 %)

Tabel. 4.9 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Masa kerja perangkat Desa Kabuaran mendukung dalam memberikan pelayanan bahwa yang menyatakan cukup setuju sebanyak 23 responden mencapai angka (34,3 %) dan tidak setuju sebanyak 10 responden (14,9 %) yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden dengan angka (29,9 %) Sangat tidak setuju sebanyak 5 responden mencapai presentase (7,5 %) dan yang sangat setuju sebanyak 9 responden dengan presentase (13,4%).

4.2.2 Data Variabel Kualitas Pelayanan

Deskripsi variabel-variabel yang diteliti dipergunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban terhadap item atau butir pernyataan dalam kuesener.

Tabel 4.10. Fasilitas penunjang perangkat desa dalam bekerja terpenuhi sesuai kebutuhan (Y1)

No	Karaktristik	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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Fasilitas penunjang perangkat desa dalam bekerja terpenuhi sesuai kebutuhan bahwa yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden (19,4 %) sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 12 responden dan mencapai angka presentase sebanyak (17,9%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 6 responden presentasinya sebanyak (9 %)

yang menyatakan cukup sebanyak 18 responden dan mencapai presentase (26,9 %) sedangkan yang sangat setuju 18 responden (26,9 %).

Tabel 4.11. Perangkat desa berseragam rapi ke kantor saat jam dinas (Y2).

No	Karaktristik	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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Perangkat desa berseragam rapi ke kantor saat jam dinas. yang menyatakan Cukup setuju sebanyak 20 responden dan persentasenya (29,9%) dan tidak setuju mencapai 7 responden presentase mencapai (10,4 %) yang menyatakan setuju sebanyak 14 responden presentase (26,9 %) sedangkan yang menyatakan sangat setuju 18 responden (26,9 %) dan Sangat tidak setuju sebanyak 8 responden persentasenya sebanyak (11,9%)

Tabel 4.12. Perangkat desa melayani masyarakat dengan sopan dan ramah (Y3).

No	Karaktristik	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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Perangkat desa melayani masyarakat dengan sopan dan ramah dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan Setuju sebanyak 20 responden mencapai presentase (29,9 %) dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden mencapai angka (11,9%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 24 responden (35,8%) dan sangat setuju sebanyak 12 responden (17,9%) sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden dengan jumlah presentase (4,5%).

Tabel 4.13 Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (Y4).

No	Karaktristik	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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya bahwa dapat di simpulkan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 25 responden mencapai presentase (37,3 %) dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden dan mencapai (10,4 %) yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden dengan presentase (17,9%) tidak setuju sebanyak 14 responden mencapai angka (20,9%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 responden (13,4%).

Tabel : 4.14 Adanya ketepatan waktu dari perangkat desa terhadap masyarakat pada proses pelayanan (Y5).

No	Karaktristik	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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Adanya ketepatan waktu dari perangkat desa terhadap masyarakat pada proses pelayanan yang menyatakan Setuju dan sangat setuju sebanyak 8 responden mencapai presentase (11,9%), yang menyatakan Cukup setuju sebanyak 29 responden mencapai angka (43,3 %) yang menyatakan Tidak setuju sebanyak 15 responden mencapai angka presentase sebanyak (22,4%) dan sangat tidak setuju responden menjawab sebanyak 7 responden atau 10,4%.

Tabel 4.15. Adanya kemampuan perangkat desa dalam membantu melayani masyarakat dengan cepat (Y6).

No	Karaktristik	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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Adanya kemampuan perangkat desa dalam membantu melayani masyarakat dengan cepat dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 responden presentase (31,3%) yang menyatakan Setuju dan sangat setuju sebanyak 17 responden dan presentasinya sebanyak (25,4 %), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden presentasinya (11,9 %) sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden mencapai angka presentase (6 %).

Tabel 4.16. 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Perangkat desa Kabuaran tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang menyatakan setuju sebanyak 11 responden mencapai angka presentase (16,4 %) dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 29 responden presentase (43,3 %) yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 responden mencapai presentase (20,9 %), yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden dan presentase sebanyak (9 %) sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 7 responden mencapai presentase sebanyak (10,4 %).

Tabel 4.17. 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan keterangan tabel di atas bahwa yang menyatakan tentang Adanya jaminan hasil pelayanan dari perangkat desa pada masyarakat menyatakan Sangat tidak setuju sebanyak 3 responden dan presentasinya sebanyak (4,5%) tidak setuju sebanyak 7 responden presentasinya sebanyak (10,4%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju masing sebanyak 17 responden dan presentase yang ada sebanyak (25,4%) dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 23 responden presentasinya (34,3%).

Tabel 4.18. 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Perangkat desa Kabuaran dan masyarakat saling membantu dalam menyelesaikan setiap permasalahan dapat dilihat yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden mencapai presentase sebanyak (17,9%) yang merasa cukup setuju sebanyak 13 responden presentsenya sebanyak (19,4 %), yang menyatakan setuju sebanyak 16 responden presentasinya sebanyak (23,9 %) yang merasa sangat setuju sebanyak 20 responden (29,9 %) yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 responden presentasinya sebanyak (9 %).

Tabel 4.19. 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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas tentang Perangkat Desa Kabuaran peduli terhadap kebutuhan masyarakat yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju masing-masing sebanyak 9 responden dan persentasenya sebesar (13,4%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden mencapai persentase sebanyak (28,4%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden persentase yang di capai sebanyak (11,9%) dan yang merespon dengan jawaban sangat setuju sebanyak 22 responden persentasenya (32,8 %).

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan pertanyaan dari penyebaran kuesioner. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi product moment (*pearson correlation*).

Pelaksanaan uji validitas yang akan di laksanakan pada yang terdiri dari 21 pernyataan dan di kelompokkan menjadi 2 variabel (X1) variabel kemampuan kerja dan (Y) variabel kualitas pelayanan akan di tunjukan dengan distribusi tabel sebagai berikut.

Tabel 4.20. Distribusi item variabel

No	Variabel	No item
1	Kemampuan Kerja	1,2,3,4 dan 5
2	Kualitas Pelayanan	6,7,8,9,10,11,12,13,14 dan 15

Sumber : Data primer diolah

Menurut (Arikunto dalam Riduwan 2011:97), menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid,

sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari pengertian diatas dapat diartikan lebih luas lagi bahwa valid itu mengukur apa yang hendak diukur ketepatan.

Untuk mengetahui validitas dari data kuisioner pada Pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa Kabuaran Kecamatan Grujungan kabupaten Bondowoso, dalam penelitian ini dapat di lihat lebih rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.21.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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan 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.

4.2.4 Uji Reabilitas

Ketentuan yang ditetapkan dalam uji reliabilitas dengan melihat nilai Cronbach's Alpha. Suatu item dikatakan reliabel jika r Cronbach's Alpha positif dan lebih besar dari 0,600. Sebaliknya jika nilai r Cronbach's Alpha negatif atau positif, dan/atau lebih kecil dari 0,600 maka item tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.22. Reabilitas instrumen penelitian pengaruh kemampuan kerjaperangkat desa terhadap kualitas pelayanan di Desa Kabuaran

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

Sumber : Data primer diolah

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

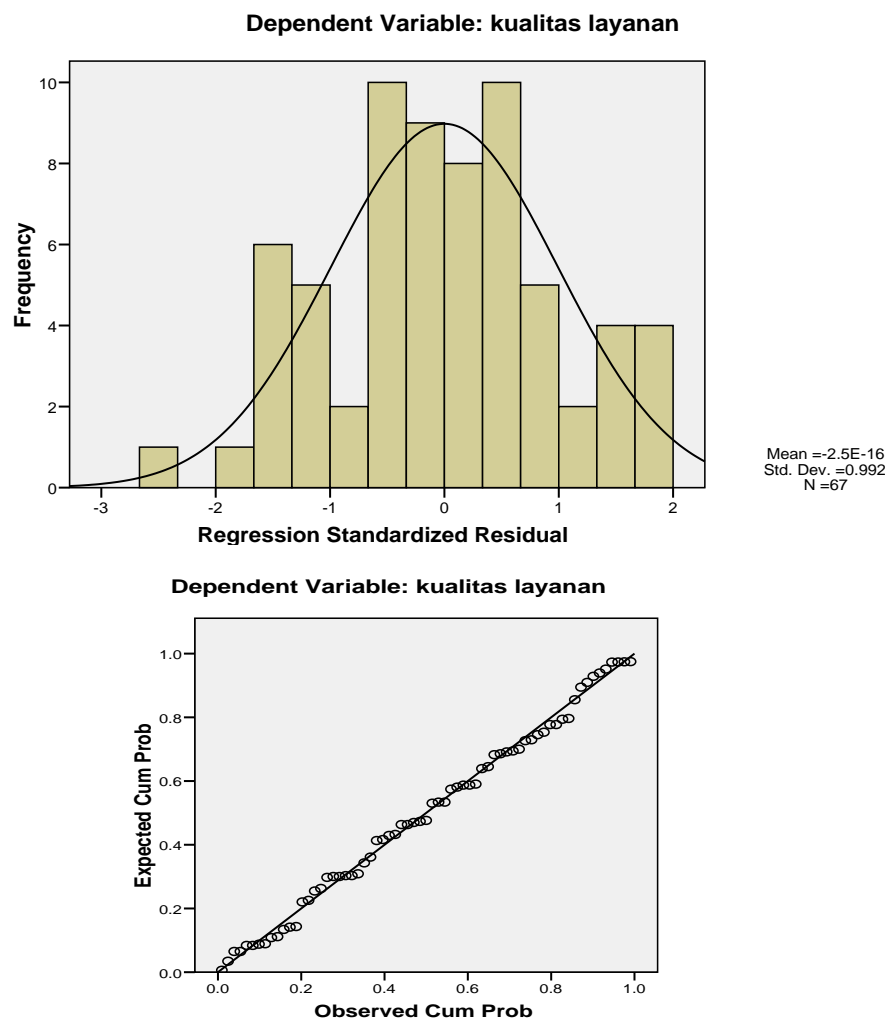
4.2.5 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara untuk mengetahui normalitas residual adalah melalui analisis grafik (Histogram dan Normal P-Plot) dan analisis statistic. Pengujian normalitas yang menggunakan analisis grafik dilakukan dengan menggunakan histogram,

variable dependen (Y) pada sumbu vertical, dan nilai residual terstandarisasi pada sumbu horizontal.

Jika gambar Histogram menunjukkan kurva seperti lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal. Sedangkan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Normal Probability Plot* (P-Plot) yaitu dengan pendekatan grafik yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan dapat digambarkan ketika terjadi garis diagonal ke kiri bawah atau ke kanan atas. Kurva histogram atau Normal P-Plot pada pengujian normalitas regresi linier antara kemampuan kerja dan kulaitas pelayanan dapat dilihat hasilnya sebagai berikut :

Gambar4.2. Histogram dan Normal P-PLOT



Sumber : Lampiran 7

Hasil olah statistik menghasilkan gambar di atas yang menjelaskan bahwa:

1. Pada output histogram terlihat bahwa kurva dependen variabel (kualitas pelayanan) dan *regression Standardized Residual* membentuk garis pada gambar kurva menyerupai seperti lonceng, sehingga dengan hasil ini maka analisis regresi layak digunakan. Perbedaan pada tinggi rendahnya batang/bar terjadi karena terdapat beberapa data yang dianggap memiliki sifat berbeda dibandingkan dengan kebanyakan data lainnya atau terjadi kesenjangan data variabel Y (kualitas pelayanan) dengan data yang lain (kemampuan kerja perangkat desa) dalam kurun waktu tertentu.
2. Normal P-Plot (Plot *Regression Standarized*), terlihat bahwa terdapat kumpulan titik-titik menyebar pada garis diagonal, sehingga melalui uji normalitas ini maka analisis regresi layak untuk digunakan.

Hasil penentuan distribusi normal dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.23. Hasil perhitungan uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		kualitas layanan	kemampuan kerja	Standardized Residual
N		67	67	67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	32,81	15,30	,0000000
	Std. Deviation	7,335	2,640	,99239533
Most Extreme Differences	Absolute	,069	,112	,053
	Positive	,069	,095	,053
	Negative	-,056	-,112	-,042
Kolmogorov-Smirnov Z		,565	,919	,431
Asymp. Sig. (2-tailed)		,907	,368	,992

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah

Hasil tabel diatas 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.

4.2.6 Uji Multikoleniritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antara dua variabel. Jika terjadi korelasi linier maka terdapat masalah multikolinieritas sehingga model regresi tidak dapat digunakan. Untuk mengamati adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan menganalisis nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Apabila nilai VIF-nya tidak lebih dari 10, maka model ini tidak terdapat gejala multikolinieritas. Nilai tolerance yang rendah sama dengan dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/Tolerance$. Adapun hasil dari olah statistik pada pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.24. Hasil perhitungan Diagnostik Kolinieritas

Coefficient\$							
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

Sumber : Data primer diolah

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.

4.2.7 Analisi Regresi Linier Sederhana

Dalam Somantri (2011:243), dinyatakan bahwa “Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan linier antara dua variabel”. Sedangkan dalam Sugiyono (2011:261), dinyatakan bahwa “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”.

Regresi linier sederhana merupakan suatu prosedur untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk persamaan antara variabel tak bebas dengan variabel bebas tunggal. Dalam regresi linier sederhana hanya ada satu variabel

bebas X yang dihubungkan dengan satu variabel tak bebas Y. Model Persamaan Regresi Linier Sederhana adalah seperti berikut ini:

Tabel 4.25. Analisa Regresi Linier Sederhana

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

Sumber : Data primer diolah

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 Grujugan 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 Grujugan Kabupaten Bondowoso sebesar 18,377, artinya tanpa adanya variabel lain (kemampuan kerja) maka kualitas pelayanan perangkat desa di Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan 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 Grujugan 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 Grujugan Kabupaten Bondowoso.

4.2.8 Uji Statistik Parsial (t test)

Uji secara statistik parsial atau disebut juga dengan uji t-test digunakan untuk mengetahui secara individu apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemampuan kerja (X) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan perangkat desa di Kantor Desa Kabuaran Kecamatan Grugugan Kabupaten Bondowoso (Y). Adapun kriteria penilaian yang digunakan pada uji statistik t-test ini adalah sebagai berikut :

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen.

Dengan tingkat keyakinan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$), maka nilai besarnya t_{tabel} dapat ditentukan adalah 1,996. Sedangkan nilai t_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan *SPSS 17,00 for Windows* seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.26. Uji Statistik Parsial (t)

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

Sumber : Data primer diolah

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 Grugugan Kabupaten Bondowoso.

Dengan demikian maka variabel kemampuan kerja secara parsial memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Desa

Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso dengan nilai koefisien regresi 0,943..

4.2.9 Uji Statistik F-test

Uji statistik F-test digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen yakni kemampuan kerja(X) terhadap variabel dependen yakni kualitas pelayanan (Y) administrasi pada masyarakat di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso. Adapun kriteria yang penilaian yang digunakan pada uji statistik F-test antara lain:

1. H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen.
2. H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen.
3. Level signifikan adalah 0,05

Nilai besarnya F_{tabel} dapat ditentukan yaitu adalah sebesar 3,19 (lampiran 6). Nilai F_{hitung} diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS 17,0 *for Windows* seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.27. Uji F Hitung

ANOVA^b

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

Sumber : Data primer diolah

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 H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen

(kemampuan kerja) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso.

4.2.10 Analisa Koefisien Determinasi

Analisa koefisien determinasi berganda (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keeratan/kekuatan hubungan dan besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun kriteria penilaian yang digunakan pada analisis korelasi yaitu :

1. Apabila nilai R^2 mendekati angka (positif) 1, maka terdapat hubungan yang kuat dan searah antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso, artinya semakin besar nilai kemampuan kerja maka akan semakin besar pula nilai kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso.
2. Apabila nilai R^2 mendekati angka (negatif) -1, maka terdapat hubungan yang lemah antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso, artinya semakin kecil kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso, maka akan semakin kecil (turun) pula kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso.
3. Apabila nilai r mendekati nilai 0, maka tidak terdapat pengaruh antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Sletreng Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso.

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 17.0* dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.28. Hasil Uji Korelasi

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

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada Tabel diatas angka koefisien determinasi adalah 0,115. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan (korelasi) yang kuat antara kemampuan kerja(X) dengan kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso dan hubungan ini bernilai positif. 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.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang ada, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

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. Semakin sering pelaksanaan kegiatan yang mendukung variabel kemampuan kerja, maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso..
2. Hasil perhitungan koefisien determinasi adalah 0,115, maksudnya tingkat keeratan atau kekuatan hubungan variabel independen (kemampuan kerja) terhadap variabel dependent (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.
3. Dari hasil analisis regresi penelitian dapat diketahui bahwa variabel independent (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 $8,468 > 3,989$. Artinya variabel independen (kemampuan kerja) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) administrasi di Desa Kabuaran Kecamatan Grujugan Kabupaten Bondowoso. Sehingga dapat dikatakan model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan

administrasi pada masyarakat.

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 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. Meningkatkan pola kegiatan kemampuan kerjanya di antaranya, pendidikan dioptimalkan sehingga hasil yang dicapai seorang aparat desa di lingkungan desa Kabuaran Kecamatan Grugugan Kabupaten Bondowoso dapat dirasakan kualitas pelayanannya oleh masyarakat desa setempat.
5. 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.

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.

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
Pengaruh Kemampuan Kerja Perangkat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan
Administrasi Di Desa Kabuaran Kabupaten Bondowoso

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Pegawai Negeri Sipil Dinas Sosial P3AKB Kabupaten Bondowoso
di

BONDOWOSO

Dengan Hormat,

Dalam rangka melengkapi data dalam penulisan tugas akhir (skripsi) untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.

Nama : DINA PRASETYAWATI

NPM : 201814111

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara warga masyarakat Desa Kabuaran Kabupaten Bondowoso, agar berkenan memberikan jawaban atas kuesioner yang telah disediakan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Kerahasiaan informasi yang diperoleh dari jawaban yang diberikan akan dijaga dengan baik.

Demikian atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih dan mohon maaf apabila ada hal-hal yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara.

Bondowoso, 28 Juni 2025

Hormat Saya

Dina Prasetyawati

No. Urut :

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :(Sebutkan Titel)
2. Jenis Kelamin : Pria/ Wanita *)
3. Umur : ☐ 25 Tahun ☐ 26-35 Tahun
☐ 36-45 Tahun ☐ 46 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : SD/SMP/SLTA/D3/S1/S2*)
5. Jabatan :
6. Lama Bekerja : ☐ 10 Tahun ☐ 11-20 Tahun
☐ 21-30 Tahun ☐ 31 Tahun

*) Beri tanda ceklist ()

*) Coret yang tidak perlu

B. PETUNJUK PENGISIAN

Mohon pernyataan di bawah ini dijawab dengan memilih jawaban yang telah disediakan dan memberi tanda ceklist () pada salah satu jawaban yang sudah tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

No	Skala Ordinal	Kode	Skor
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-Ragu	R	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

DAFTAR PERNYATAAN

Kemampuan Kerja (X₁)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Perangkat DesaKabuaran sanggup menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya					
2.	Pendidikan yang dimiliki perangkat Desa dapat menunjang bidang pekerjaannya					
3.	Pemerintah Desa memberikan kesempatan pada perangkat desa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi					
4.	Masa kerja seorang perangkat Desa Kabuaran mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan					
5.	Masa kerja perangkat Desa Kabuaran mendukung dalam memberikan pelayanan					

Kualitas Pelayanan (Y)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	R	S	SS
6.	Fasilitas penunjang perangkat desa dalam bekerja terpenuhi sesuai kebutuhan					
7.	Perangkat desa berseragam rapi ke kantor saat jam dinas					
8.	Perangkat desa melayani masyarakat dengan sopan dan ramah					
9.	Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya					
10.	Adanya ketepatan waktu dari perangkat desa terhadap masyarakat pada proses pelayanan					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	R	S	SS
11.	Adanya kemampuan perangkat desa dalam membantu melayani masyarakat dengan cepat					
12.	Perangkat desa Kabuaran tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan					
13.	Adanya jaminan hasil pelayanan dari perangkat desa pada masyarakat					
14.	Perangkat desa Kabuaran dan masyarakat saling membantu dalam menyelesaikan setiap permasalahan					
15.	Perangkat Desa Kabuaran peduli terhadap kebutuhan masyarakat					

LAMPIRAN

DAFTAR NAMA RESPONDEN

[illegible]

42	Hartomo	50	L	SMA										
43	Harsono	37	L	Sarjana										
44	Tukiyem	55	P	SD										
45	Paimin	51	L	SD										
46	Riski	50	L	SMP										
47	Darsono	39	L	Sarjana										
48	Tukijan	45	L	Sarjana										
49	Gatot	54	L	SD										
40	Karsono	45	L	Sarjana										
41	Nisam	43	L	SMA										
42	Mulyono	56	L	SD										
43	Badrianto	55	L	SD										
44	Dedy K	50	L	Sarjana										
45	Dodik M	55	L	SD										
46	Candra	51	L	SMP										
47	Misnayo	63	L	SD										
48	Alfia	49	P	Sarjana										
49	Karnadi	62	L	SD										
50	Rofiqi	50	L	Sarjana										
51	Aminullah	55	L	SMP										
52	Arifin	53	L	Sarjana										
53	Bagus	46	L	SMA										
54	Didit p	49	L	Sarjana										
55	Ibrahim	50	L	SD										
56	Prayudi	55	L	SD										
57	Sintawati	36	P	Sarjana										
58	Mala R	45	P	Sarjana										
59	Teguh	39	L	Sarjana										
60	Wahyu	44	L	Sarjana										
61	Imron	51	L	SMA										
62	Antok	55	L	SD										
63	Beny	43	L	Sarjana										
64	Ediyanto	56	L	SMA										
65	Hasan	55	L	SMP										
66	Fifin	60	p	SD										
67	Mariyatun	44	p	Sarjana										
J U M L A H					3	15	11	11	6	5	5	3	4	4