



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA DAN
PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA KESILIR KECAMATAN
WULUHAN KABUPATEN JEMBER**

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY OF VILLAGE DEVICES
AND COMMUNITY PARTICIPATION OF COMMUNITY SATISFACTION
IN THE OFFICE OF THE HEAD OF THE VILLAGE OF KESILIR
WULUHAN DISTRICT JEMBER REGENCY***

SKRIPSI

**Disusun Oleh: Andreas
Candra Triwandono NIM
1558632011992**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JEMBER
2021**





**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA DAN
PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA KESILIR KECAMATAN
WULUHAN KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi (STIA) Pembangunan Jember

Disusun Oleh: Andreas

Candra Triwandono NIM:

1558632011992

Dosen Pembimbing:

Drs. Kaskojo Adi, M.Si

NIDK: 9907159031

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JEMBER
2021**

MOTTO

“Untuk memberikan pelayanan yang nyata, Anda harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat dibeli atau diukur dengan uang, yaitu Ketulusan dan Integritas”

(Don Alden Adam)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Katirin dan Ibu lanjar yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh untuk mencapai apa yang saya cita-citakan
2. Keluarga besar saya yang senantiasa memberikan doa kepada saya
3. Sahabat-sahabat saya yaitu Rivaldi Tri Okta, Ival Faris, dan Diah Ayu Wulandari yang senantiasa memberikan dukungan selama masa-masa kuliah
4. Teman-teman seperjuangan di STIA “Pembangunan” Jember Angkatan 2015
5. Almamater tercinta STIA “Pembangunan” Jember

PERSETUJUAN

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA DAN
PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA KESILIR KECAMATAN
WULUHAN KABUPATEN JEMBER
”**

ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
"Pembangunan" pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 17 November

Tahun : 2020

Dosen Pembimbing

Drs. Kaskojo Adi, M.Si
NIDK: 9907159031

Mengesahkan/Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi "Pembangunan" Jember

Ibnu Supriyadi, SH.M.Si
NIP: 1959102419851001

PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA DAN
PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA KESILIR KECAMATAN
WULUHAN KABUPATEN JEMBER

ini telah diuji dan disahkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
“Pembangunan” Jember pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 18 Desember
Tahun : 2020

Ketua,

Ibnu Supriyadi, SH.M.Si
NIP: 1959102419851001

Tim Penguji

Sekertaris,

Drs. Kaskojo Adi, M.Si
NIDK: 9907159031

Anggota

1. Adi Santoso, M.Si. (.....)
NUPN: 9907147783

2. Dra. Ida Mustikawati, M.Si (.....)
NIP: 196003111986032002

Mengesahkan/Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember

Ibnu Supriyadi, SH. M.Si
NIP: 1959102419851001

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember

Ir. Hendri Suparto, M.Si.
NIP: 195507131986011002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andreas Candra Triwandono

NPM : 1558632011992

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah (Skripsi) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember adalah benar-benar hasil karya saya, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada intitusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Desember 2020
Yang menyatakan,

Andreas Candra Triwandono
1558632011992

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember". Skripsi ini penulis buat guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Niaga pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi "Pembangunan" Jember. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide-ide maupun penilaian, sehingga penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan. Secara khusus terima kasih tersebut kami sampaikan kepada:

1. Ir. Hendri Suparto, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi "Pembangunan" Jember yang telah memimpin STIA "Pembangunan" Jember dengan penuh bijaksana.
2. Drs. Kaskojo Adi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mendukung dan membimbing penyelesaian pembuatan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan tenaga kependidikan STIA "Pembangunan" Jember.
4. Kepala Desa beserta Perangkat Desa kesilir yang telah berkenan memberi data dan bimbingan secara menyeluruh.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan penelitian selanjutnya.

Jember, 18 Desember 2020

penulis

ABSTRAK

Andreas Candra Triwandono 1558632011992. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. STIA “Pembangunan” Jember. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember**. Dra. Achadyah Prabawati, MP. 2019.

Tujuan penelitian ini adalah ingin menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat secara simultan dan parsial. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory* (sebab akibat). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Kesilir yang melakukan pelayanan di kantor balai desa kesilir. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 warga. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan *software* IBM SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan 0,000. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan 0,034. Secara parsial partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat nilai signifikan 0,001.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Partisipasi Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, Regresi Linier Berganda.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Landasan Teori.....	8
2.3.1 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.3.2 Teori Kualitas Pelayanan	11
2.3.3 Teori Pemerintah Desa.....	12
2.3.4 Teori Partisipasi Masyarakat	13
2.3.5 Teori Kepuasan Masyarakat	16
2.4 Hubungan Antar Variabel	18
2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.....	18
2.4.2 Hubungan Partisipasi Masyarakat Dengan Kepuasan Masyarakat	18

2.4.3	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Masyarakat Dengan Kepuasan Masyarakat	19
2.5	Kerangka Teori	20
2.6	Hipotesis Penelitian	20
BAB III.	METODE PENELITIAN	21
3.1	Tempat dan waktu Penelitian.....	21
3.1.1	Tempat Penelitian.....	21
3.1.2	Waktu Penelitian	21
3.2	Jenis Penelitian.....	21
3.3	Jenis dan Sumber Penelitian	21
3.3.1	Jenis Penelitian	21
3.3.2.	Sumber Penelitian	22
3.4	Populasi dan Sampel	22
3.4.1	Populasi.....	22
3.4.2	Sampel.....	22
3.5	Data Operasional.....	23
3.5.1	Variabel Independent (X1).....	23
3.5.2	Variabel Independent (X2).....	24
3.5.3	Variabel Dependent	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7	Operasional Variabel.....	27
3.8	Skala Pengukuran.....	28
3.9	Analisis Data	29
3.9.1	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.9.2	Regresi Linier Berganda	30
3.9.3	Koefisien Determinan (R ²)	31
3.9.4	Uji Hipotesis.....	31

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1 Tugas dan Fungsi Aparatur Desa.....	34
4.2 Deskripsi Umum Responden.....	38
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	39
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	40
4.3 Statistik Deskriptif.....	40
4.4 Uji Kualitas Data.....	46
4.4.1 Uji Validitas.....	46
4.4.2 Uji Realibilitas.....	46
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.5.1 Uji Normalitas.....	49
4.5.2 Uji Heteroskedasititas.....	50
4.5.3 Uji Multikolinieritas.....	50
4.6 Regresi Linier Berganda.....	51
4.7 Koefisien Korelasi.....	52
4.8 Uji Hipotesis.....	54
4.8.1 Uji Simultan (F).....	54
4.8.2 Uji Parsial (T).....	54
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB V. PENUTUP.....	57
1.1 Kesimpulan.....	57
1.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	

BAB I.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia dihadapkan dengan berbagai macam persoalan, baik persoalan yang terkait tentang kehidupan pribadi atau pun kehidupan sosialnya. Dalam kehidupan pribadi menyangkut tentang kesejahteraan, pekerjaan serta keluarga. Namun untuk kehidupan yang menyangkut kepentingan umum juga lebih besar pengaruhnya. Pada masa saat ini masyarakat di desa maupun di kota sangat membutuhkan peran yang begitu besar manfaatnya untuk melakukan sebuah pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi ataupun sejenisnya. Untuk saat ini masyarakat di desa dan di kota sangat membutuhkan peran pemerintah setempat atau pemerintah desa untuk menyelesaikan segala urusannya baik untuk pekerjaan, sekolah ataupun kegiatan lainnya.

Pada kegiatan yang berada di tingkat paling bawah yaitu desa maka masyarakat akan sangat bergantung kepada pihak pemerintah desa. Dari sini pihak pemerintah desa akan melakukan pekerjaan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan

Pada saat ini dunia birokrasi kita menjadi sorotan berbagai kelompok masyarakat, terutama mereka yang sehari-hari menggunakan jasa pelayanan masyarakat baik tingkat kelurahan sampai tingkat kabupaten/kota. Masyarakat saat ini begitu bergantung pada sistem pelayanan yang ada di kantor pelayanan baik desa atau pun hal lainnya.

Masyarakat Indonesia terutama yang menggunakan jasa pelayanan di tingkat terendah yaitu kelurahan/desa sangat menginginkan sebuah pelayanan yang sangat efisien dan cepat untuk segala proses administrasinya. Sehingga mempercepat apa yang sedang mereka urus untuk keperluan bernegara baik secara formal ataupun informal, seperti pembuatan surat-surat pribadi dan untuk surat-surat golongan umum/organisasi.

Dalam hal ini Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Dalam pasal 1 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Sinambella (2008:5) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Setiap kegiatan yang dilakukan terhadap sejumlah manusia memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan (2005;4) adalah Pemberian layanan/melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Serta menurut Surjadi (2012;9) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik meliputi kepastian hukum,transparansi,daya tanggap,berkeadilan,efektif, dan tidak menyalahgunakan wewenang.

Sistem tata kelola pemerintahan di Indonesia berlandaskan pada prinsip-prinsip *good governance* yang mana salah satunya prinsip yang harus dijalankan adalah melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Keterlibatan masyarakat tersebut merupakan wujud dari pemerintahan demokrasi dimana masyarakat diberi kesempatan yang luas untuk ikut merencanakan pembangunan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan masyarakat.

Menurut Keith Davis Partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab didalamnya. Dalam definisi tersebut kunci pemikirannya adalah keterlibatan mental dan emosi sebenarnya partisipasi adalah suatu gejala demokratis dimana orang

diikut sertakan dalam suatuperencanaan serta dalam pelaksanaan dan juga ikut memikul tanggungjawab sesuai dengan tingkat kematangan dan tingkat kewajibannya.

Menurut Isbandi Partisipasi Masyarakat keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada didalam masyarakat,pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif dan solusi untuk menangani masalah,pelaksanaan upaya mengatasi masalah dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan terjadi.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan ,maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan,masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampauan.Menurut Lupiyadi (2006:155) faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh,pencapaian kepuaan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberikan kesempatan pada masyrakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk system saran dan kritik.
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya.Tingkatkepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu tiga kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, maka masyarakat tidak akan puas. Jika kinerja

sesuai dengan harapan masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang perlu untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan utama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu Tingkatkeahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan /menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam uraian di atas masyarakat menginginkan sebuah keterlibatan dalam berbagai urusan dalam pemerintahan lingkup desa agar masyarakat merasa mendapatkan sebuah pelayanan serta dapat berpartisipasi di dalam pemerintahan desa tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah kajian dan penelitian dengan Judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Notoatmodjo adalah masalah penelitian secara umum cepat diartikan sebagai suatu hal atau antara kenyataan yang terjadi, maka rumusan masalah diperlukan dengan adanya pengumpulan data dalam penelitian. Sedangkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial?
- b. Bagaimanakah pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat secara parsial?
- c. Pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial.
- b. Ingin mengetahui pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat secara parsial.
- c. Ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat secara simultan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pengembang ilmu manajemen keuangan.

b. Manfaat Akademis

1. Bagi Peneliti

- a. Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, kemampuan, wawasan serta menjadi referensi bagi peneliti lain terkait dengan semua aspek yang ada di kantor desa.

2. Bagi Perguruan tinggi

- a. Dapat dijadikan bahan referensi serta menambah koleksi pada perpustakaan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai tinjauan studi, yakni sebagai acuan sehingga tidak dapat diplagiasi.

Tabel.2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tempat	Variabel	Analisis	Hasil
1	Novie Indrawati sagita (2016)	Partisipasi Warga masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di KotaBandung	Kota Bandung Jawa Barat	X; Partisipasi Masyarakat Y; Penilaian Kinerja	Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif.	Partisipasi Masyarakat Berpengaruh Dalam Penilaian Kinerja.
2	Musdalipa 2017	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan TinggiMoncong KabupatenGowa	Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan	Kualitas Pelayanan	Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat kurang karena terdapat bebrapa factor yang tidak terpenuhi.
3	Trio Saputra 2016	Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar	Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar	X: Kepuasan Masyarakat Y:Kualitas Pelayanan	Deskriptifi Kuantitatif	Dalam Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di kantor kecamatan.

Sumber data: E-Journal Ilmiah Tahun 2018

2.2 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tabel 1, dapat diringkas persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	Novie Indrawati sagita (2016)	Partisipasi Warga masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung	Menggunakan penelitian Kualitatif dengan masing-masing 1 variabel x dan y	Ingin mengetahui seberapa jauh partisipasi masyarakat di daerah tersebut.
2	Musdalipa 2017	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi Moncong Kabupaten Gowa	Pendekatan menggunakan penelitian kualitatif dengan 1 variabel	Ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa.
3	Trio Saputra 2016	Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar	Menggunakan masing-masing satu variable	Ingin mengetahui seberapa jauh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan.

Sumber data: E-Journal diolah 2018

2.3. Landasan Teori

2.3.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting untuk setiap usaha, begitu pula untuk pemerintahan agar dapat menjalankan fungsinya sebenarnya. Adapun menurut beberapa ahli tentang definisi sumber daya manusia. Menurut Susilo (2003:3) Sumber daya manusia adalah pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan. Sedangkan menurut David Ulrich (Mathias dan Jackson, 2002:4) "Sumber

daya manusia harus di definisikan bukan dengan apa yang sumber daya manusia lakukan, tetapi apa yang sumber daya manusia hasilkan”. Maka dari itu di simpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang penting bagi setiap usaha.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah Suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan/pegawai adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Manajemen Sumber Daya Manusia didefinisikan sebagai 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 dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien (Sofyandi, 2009:6)

Menurut Hasibuan (2002:10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan/instansi, karyawan, dan masyarakat. Ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja pegawai dan memberikan imbalan kepada mereka usahanya dan bekerja (Bohlarander dan Snell, 2010:4).

Manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan atau

semua tenaga kerja yang menopang seluruh aktivitas dari organisasi, lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun beberapa fungsi yang dimiliki oleh manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

1. Mengatur dan mengelola pekerja yaitu perencanaan, penarikan dan seleksi. ketiga tahap ini dilakukan agar mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas sehingga dapat bekerja maksimal sesuai dengan job desc-nya.
2. Penilaian yaitu bertanggung jawab terhadap rangkaian pembinaan, pengawasan hingga evaluasi terhadap calon ataupun karyawan yang telah dipilih. Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada standar kinerja yang telah disusun sebelumnya.
3. Penggantian atau Kepuasan yaitu fungsi memberikan penghargaan atau pemberian balas jasa secara langsung atau tidak langsung yang berbentuk uang maupun barang kepada karyawan sebagai bentuk imbal jasa dari perusahaan. Pemberian penghargaan yang baik dan adil akan mempengaruhi iklim kerja dalam sebuah perusahaan.
4. Pusat pelatihan dan penasihat merupakan suatu proses pembelajaran untuk memperoleh suatu keahlian, peraturan, konsep atau sikap untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Bahkan pelatihan itu sendiri sudah diatur dalam undang-undang pada tahun 2003. Tak hanya melakukan pelatihan, tetapi manajemen juga harus mencari solusi terhadap kendala yang dialami oleh SDM agar kinerja tetap maksimal dan berkualitas.
5. Membuat relasi yaitu memiliki tugas untuk membangun hubungan dengan pihak luar terkait SDM, seperti serikat pekerja atau sejenisnya. Dengan tujuannya agar iklim kerja menjadi kondusif karena dapat menyelesaikan permasalahan dengan baik dan tanpa perlu melakukan tindakan berlebihan.

2.3.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Keputusan Men-PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan yaitu Kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntable yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Penyempurnaan definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasraman dalam Lupiyadi (2001) yaitu :

- a. Tangible atau bukti fisik yaitu Kemampuan pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dijanjikan secara aktual dan terpercaya.
- c. Resposiveness atau ketanggapan yaitu sesuatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kualitas pelayanan menurut Supranto adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan namun. Namun tindakan tersebut tidak terwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan. Sedangkan menurut Wyckof kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut. Untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen yang menerima pelayanan.

Hal ini dikarenakan konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk bergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan masyarakat.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik, tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seseorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

2.3.3 Pemerintahan Desa

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 diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa adalah suatu wilayah yang penduduknya saling mengenal, hidup gotong royong, adat istiadat yang sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya.

Pemerintah desa dalam menjalankan pemerintahannya merupakan subsistem penyelenggaraan pemerintah daerah, yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya guna dan berhasil sesuai dengan perkembangan pemerintahan. Upaya untuk memperbaiki sistem pemerintahan desa terus di upayakan dengan penetapan berbagai peraturan perundang-undangan seperti Undang-undang, Peraturan Pemerintahan dan peraturan daerah. Hal ini dapat diketahui dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang desa.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, Pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan (medebewind), diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta

masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi pemerataan,keadilan,keistimewaan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antar susunan pemerintah dan atau pemerintahan daerah,potensi dan keanekaragaman daerah,peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintah Negara.

Dalam UU No. 32 Tahun 2004 ini,Pemerintah Desa adalah terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Perangkat desa itu sendiri terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya.Sekretaris desa sebagaimana dimaksud diatas ditempati dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan.

Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang pemerintahan desa mencakup:

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa.
2. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
3. Tugas pemantauan dari pemerintah,pemerintah provinsi, dan atau pemerintah kabupaten/kota.
4. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

2.3.4Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat sebagai bentuk kepedulian masyarakat dalam suatu hal dalam konteks pemerintahan. Masyarakat yang berpartisipasi dalam proses pemerintahan dapat meningkatkan hasil pemerintahan suatu pemerintah. Karena mereka akan mengkritik maupun memberi saran sehingga akan berdampak pada perbaikan pemerintahan.

Menurut Suherlan dalam Khadiyanto(2007) partisipasi diartikan sebagai dana yang dapat disediakan atau dapat dihemat sebagai sumbangan atau kontribusi Masyarakat pada proyek-proyek pemerintah.

Peraturan pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah Daerah memberikan pengertian ketentuan umum tentang:

1. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang selanjutnya disebut peran serta masyarakat untuk menyalurkan aspirasi, pemikiran, dan kepentingannya dalam penyelenggaraan pemerintah daerah.
2. Masyarakat adalah orang perorangan warga negara Indonesia, kelompok masyarakat, dan atau organisasi kemasyarakatan.
3. Organisasi kemasyarakatan adalah organisasi kemasyarakatan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai organisasi kemasyarakatan

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah daerah memiliki fungsi penting, antara lain sebagai sarana bagi masyarakat baik bagi perorangan, kelompok masyarakat maupun organisasi kemasyarakatan dalam mengekspresikan kebutuhan dan kepentingannya sehingga proses pembentukan kebijakan daerah lebih responsif terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Partisipasi masyarakat juga merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kepedulian dan dukungan masyarakat untuk keberhasilan pembangunan di daerahnya.

Menurut Huraerah (2008:102) bentuk-bentuk partisipasi masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

1. Partisipasi buah pikiran yang diberikan partisipan dalam rapat.
2. Partisipasi tenaga yang diberikan partisipan dalam berbagai kegiatan untuk perbaikan atau pembangunan desa, pertolongan bagi orang lain.

3. Partisipasi harta benda yang diberikan orang dalam berbagai kegiatan untuk perbaikan atau pembangunan desa, pertolongan bagi orang lain yang biasanya berupa uang makanan dan sebagainya.
4. Partisipasi keterampilan dan kemahiran yang diberikan orang untuk mendorong kemajuan bentuk usaha dan industri.
5. Partisipasi sosial yang diberikan orang sebagai tanda keguyuban dalam organisasi kemasyarakatan.

Sedangkan menurut Plumer dalam Suryawan (2004) beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk mengikuti proses partisipasi adalah

1. Pengetahuan dan keahlian

Dasar pengetahuan yang dimiliki akan mempengaruhi seluruh lingkungan dari masyarakat tersebut. Hal ini membuat masyarakat memahami ataupun tidak terhadap tahapan dan bentuk dari partisipasi yang ada.

2. Pekerjaan masyarakat

Biasanya orang dengan tingkat pekerjaan tertentu akan dapat lebih meluangkan ataupun bahkan tidak meluangkan sedikitpun waktunya untuk berpartisipasi pada suatu proyek tertentu. Seringkali alasan yang mendasar pada masyarakat untuk berpartisipasi untuk memahami dan melaksanakan tingkatan dan bentuk partisipasi yang ada.

3. Tingkat Pendidikan dan Buta Huruf.

Faktor ini sangat berpengaruh bagi keinginan dan kemampuan masyarakat untuk memahami dan melaksanakan tingkatan dan bentuk partisipasi yang ada.

4. Jenis kelamin

Sudah sangat diketahui bahwa sebagian masyarakat masih menganggap faktor inilah yang dapat mempengaruhi keinginan dan kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi beranggapan bahwa laki-laki dan perempuan akan mempunyai persepsi dan pandangan berbeda terhadap suatu pokok permasalahan.

Sedangkan menurut Ach. Wazir Ws (1999:29) partisipasi bisa diartikan sebagai keterlibatan seseorang secara sadar kedalam interaksi sosial dalam situasi tertentu. Dengan pengertian itu, seseorang bisa berpartisipasi bila ia menemukan

dirinya dengan atau dalam kelompok, melalui berbagai proses berbagi dengan orang lain dalam hal nilai, tradisi, perasaan, kesetiaan, kepatuhan dan tanggungjawab bersama. Menurut Isbandi (2007:27) adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada dimasyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.

Apa yang ingin dicapai dengan adanya partisipasi adalah meningkatnya kemampuan (pemberdayaan) setiap orang yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam sebuah program pembangunan dengan cara melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan dan kegiatan-kegiatan selanjutnya dan untuk jangka yang lebih panjang .

2.3.5 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010:221-222) “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat(*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Menurut Pasolong (2010) Kepuasan Masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintahan. Berdasarkan SPM ini, sebenarnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintahan memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategi melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara

(MENPAN) Nomor 63/kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, Mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan.
3. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.4 Hubungan Antar Variabel

2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat .

Menurut Goetsch dan davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2001) Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayananyang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan jika pelayanan yang di lakukan oleh instansi atau pemerintahan berkualitas baik dan sesuai prosedur maka masyarakat yang merasakan atau menerima pelayanan akan merasa puas. Dengan kata lain kenyataan dalam pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan masyarakat.

2.4.2 Hubungan Partisipasi Masyarakat Dengan Kepuasan Masyarakat

Partisipasi Masyarakat merupakan partisipasi rakyat dalam pembangunan merupakan kerjasama yang erat antara perencana (pemerintah) dan rakyat dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan dan mengembangkan hasil pembangunan yang telah dicapai. Ukuran tinggi rendahnya partisipasi rakyat dalam pembangunan dapat diukur dari besarnya peran dan wewenang masyarakat dalam menentukan, menyediakan mengaudit dan memelihara infrastruktur yang dibangun.

Menurut Isbandi (2007:270, Partisipasi masyarakat adalah keikutsertaan masyarakat baik dalam proses mengidentifikasi permasalahan, maupun potensi yang ada di sekitar masyarakat. Meliputi proses memilih dan mengambil keputusan, baik alternatif solusi untuk menangani masalah, maupun proses pelaksanaan mengatasimasalah, serta keterlibatan dalam hal mengevaluasi perubahan yang terjadi.

Oleh karena itu besar atau kecil partisipasi yang diberikan oleh masyarakat akan mempengaruhi kualitas kinerja dari pemerintahan itu sendiri, maka masyarakat wajib di beri tahu mengenai program program apa yang akan di laksanakan oleh pemerintah desa tersebut.

2.4.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Masyarakat Dengan Kepuasan Masyarakat.

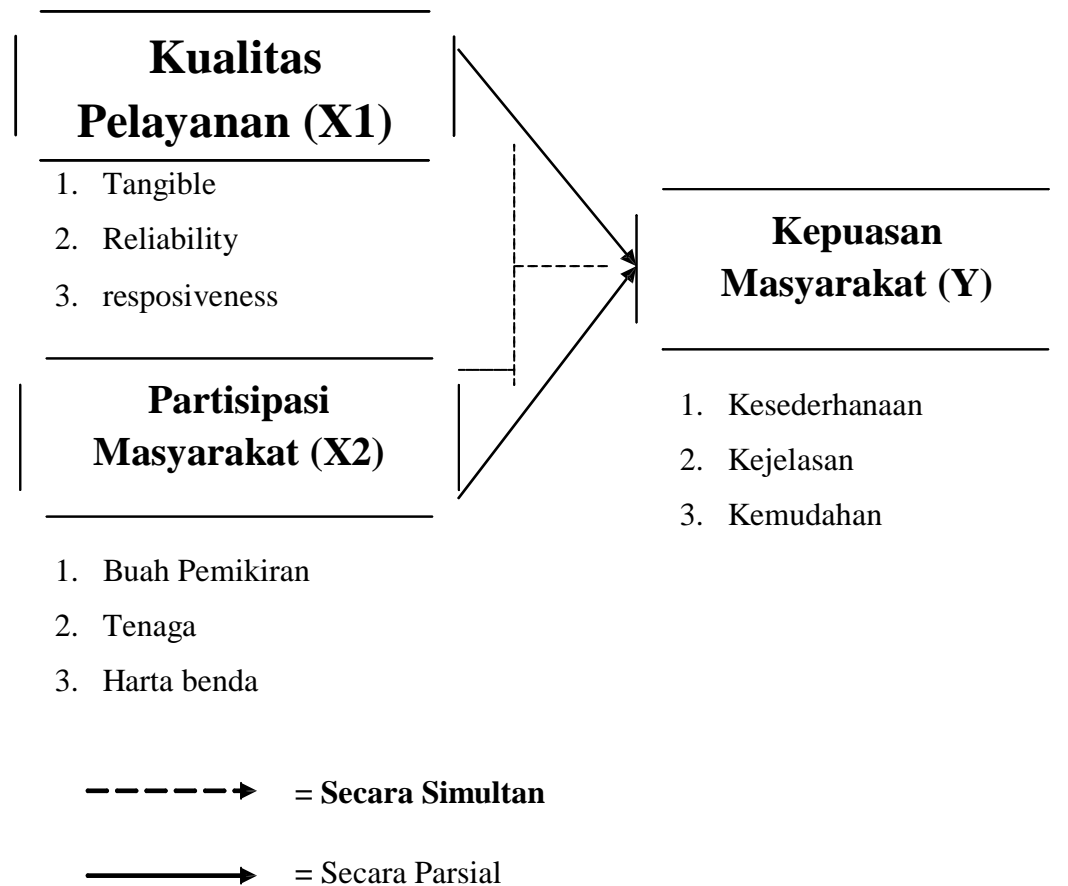
Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan dengan tugas pemerintah.

Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan masyarakat dalam berpartisipasi baik dalam proses penentuan kebijakan maupun pembangunan yang dilaksanakan pemerintah.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintahan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap aparatur pemerintahan secara baik maka masyarakat akan merasa terlayani dengan baik, sehingga masyarakat mampu berpartisipasi dengan baik ketika adanya suatu kegiatan yang sekiranya melibatkan masyarakat suatu desa tersebut. Oleh karena itu masyarakat akan merasakan suatu pelayanan yang benar benar baik dan merasakan rasa yang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2.5 Kerangka Teori



2.6 Hipotesis Penelitian

H_1 = Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

H_1 = Partisipasi Masyarakat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

H_0 = Kualitas Pelayanan Dan partisipasi Berpengaruh secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember tepatnya dikantor Desa Kesilir.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penentuan waktu penelitian juga sangat penting untuk mempermudah dalam melakukan penelitian. Sebab dengan ditentukannya waktu dalam memberikan target dalam penyelesaian penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan setelah seminar proposal sekitar bulan Agustus 2019.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan perangkat Desa Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember” merupakan jenis penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif Menurut Sugiyono (2008) menyatakan bahwa metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati, dan tertukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data menurut Hasan (2005:34) menyatakan ada empat jenis data yaitu data ordinal, data nominal, data rasio dan data interval. Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data Rasio.

3.3.2 Sumber data

Sumber data penelitian menurut Sugiyono (2009:156) ada dua macam sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan sumber data penelitian ini adalah keduanya.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung yaitu informan kunci dan informan sekunder. Dimana informan berasal dari masyarakat desa Kesilir Wuluhan.
2. Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi diperoleh melalui literatur – literatur, jurnal maupun catatan diluar objek penelitian. Sumber data sekunder pada penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh dari kantor Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember seperti dokumen, jurnal-jurnal laporan dan catatan.

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011;80) Populasi adalah Wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek (orang atau benda benda lain) yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulany. Jumlah populasi masyarakat yang melakukan kegiatan administrasi sejumlah 807 orang ada di Kantor Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember.

3.4.1 Sampel

Menurut Sugiyono (2011;81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang diambil oleh peneliti untuk dijadikan sasaran penelitian atau responden sampel penelitian ini adalah pegawai Desa serta masyarakat desa kesilir.

Untuk mengetahui penentuan sampel dari sebuah populasi, maka digunakan rumus slovin sebagai berikut:

Rumus Slovin:

$$n = \frac{Z^2 \cdot E^2 \cdot N}{1 + Z^2 \cdot E^2 \cdot N}$$

N=Ukuran Populasi
E= Ukuran Kesalahan Sampel

Sehingga sampel yang digunakan dari 807 populasi yaitu:

$$\frac{1,96^2 \cdot 0,05^2 \cdot 807}{1 + 1,96^2 \cdot 0,05^2 \cdot 807} = 88,974 = 89 \text{ Sampel}$$

Jadi metode pengambilan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Teknik Random Sampling mengacu pada (Sugiyono,2016) dengan jumlahresponden yang melakukan Pelayanan pada kantor desa kesilir. Sumber data utama yang digunakan kusioner yang didukung oleh observasi dan dokumentasi (Sugiyono,2016).

3.5 Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Y) atau yang menjadi sebab atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2009:59).

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Men-PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur,waktu,dan pembiayaan yang transparansi dan akuntable yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Berikut ini penjelasan mengenai indikator dalam penelitian ini

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan pemerintahan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan

keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Item :

- Fasilitas atau tempat yang diberikan memadai. Contoh Meja, kursi, dan sebagainya.
- Kebersihan kantor yang membuat masyarakat nyaman
- Alat bantu administrasi memadai. Seperti komputer, printer, laptop dan lain-lain.

2. *Reliability* atau keadalan yaitu kemampuan pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Item :

- Mampu menggunakan peralatan elektronik.
- Mampu berkomunikasi dengan baik.
- Mampu menjawab pertanyaan masyarakat.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu sesuatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Item :

- Tanggap terhadap pertanyaan yang diberikan masyarakat
- Tidak bertele-tele dalam penyampaian informasi.
- Tepat waktu serta efisien.

B. Variabel independent (X2)

Variabel independent dalam penelitian ini adalah Partisipasi Masyarakat

Menurut Huraerah (2008:102) bentuk-bentuk partisipasi masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

1. Partisipasi buah pikiran yang diberikan partisipan dalam rapat.

Item :

- Masyarakat diberikan kesempatan menyampaikan pendapat saat musyawarah.

- Masyarakat diberikan kesempatan menyampaikan kritik serta saran yang membangun.
2. Partisipasi tenaga yang diberikan partisipan dalam berbagai kegiatan untuk perbaikan atau pembangunan desa, pertolongan bagi orang lain.

Item:

- Masyarakat diberikan kesempatan Melakukan kegiatan kerja bakti memperbaiki lingkungan secara swadaya.
 - Melakukan gotong royong dalam pembangunan jalan, jembatan, dll.
3. Partisipasi harta benda yang diberikan orang dalam berbagai kegiatan untuk perbaikan atau pembangunan desa, pertolongan bagi orang lain yang biasanya berupa uang makanan dan sebagainya.

Item :

- Ikut menyumbangkan dana untuk keperluan pembangunan lingkungan masing-masing secara swadaya/sukarela.
 - Ikut serta dalam membantu warga yang kesusahan secara berkelompok dan sukarela.
4. Partisipasi keterampilan dan kemahiran yang diberikan orang untuk mendorong kemajuan ragam bentuk usaha dan industri.

Item:

- Masyarakat diberikan keleluasaan untuk memberi pelatihan keterampilan kepada warga lain untuk menunjang kesejahteraan masyarakat.
5. Partisipasi sosial yang diberikan orang sebagai tanda keguyuban dalam organisasi kemasyarakatan.

Item :

- Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut mengamankan daerah di lingkungan masing-masing, dengan mendirikan pos kamplang atau lainnya.
- Melalui dasawisma, karang taruna, dan sebagainya untuk meningkatkan kerukunan dalam masyarakat.

C. Variabel dependent (Y)

C. Kepuasan Masyarakat (Y)

Dalam hal ini menurut peneliti bahwa Kepuasan Masyarakat dalam Selnes (dalam Rayi Endah 2008) Mencakup

a. Kepuasan Secara Keseluruhan (Overall Satisfaction)

Item:

- Masyarakat dapat merasakan sebuah pelayanan secara puas

b. Kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (Expectation)

Item:

- Petugas perangkat desa melaksanakan kewajiban dengan Tepat pelayanan
- Perangkat desa secara Fokus pada satu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

c. Tingkatan kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (Experience)

- Tidak membeda-bedakan menurut status masyarakat

Lebih lanjut lagi menurut Dutton dkk (dalam Surtyo 1998) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan, pelayanan, suasana Lingkungan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa teknik.

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2007:137) ada tiga teknik yaitu observasi, interview, dan kuesioner :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

2. Interview

Interview bertujuan untuk mendapat pemahaman yang lebih mendalam dari observasi yang telah dilakukan. Interview juga sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Arikunto, 2002; 145)

Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai seseorang oleh karena itu diharapkan terjadinya interaksi kemudian antara pihak peneliti dan pihak responden. Interview juga bertujuan untuk mendapatkan keterangan tambahan dan melengkapi data-data yang berkaitan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang tertulis, didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. (Arikunto 2002; 135). Dokumentasi dalam hal penelitian ini adalah data-data yang ada di desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember seperti arsip, absensi, dan laporan-laporan.

4. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat bantu yang sangat penting dalam kegiatan riset. Kuesioner daftar tulis yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal tertentu untuk dijawab secara tertulis (Arikunto, 2002; 135) oleh data yang diberikan.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sebagai metode utama untuk memperoleh data yang diberikan kepada responden.

3.7 Operasional Variabel.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh

informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono 2009:60). Jadi dalam penelitian ini adalah segala sesuatu objek penelitian yang ditetapkan, dipelajari, dan diukur sehingga memperoleh informasi untuk menarik kesimpulan.

3.8 Skala Pengukuran

Skala Likert Menurut Sugiyono (2003:107) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Tabel 3.6
Bentuk Skala Likert

Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RR	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2003:107)

3.7 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2006:137) Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Sedangkan menurut Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud diadakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang diungkap ke valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan

sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total(dinyatakan valid)

3.8 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari reliability adalah keajegan pengukuran (Walizer,1987), Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan.

Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3.9 Analisis Data

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Asumsi Klasik merupakan analisa yang dilakukan untuk menilai apakah didalam sebuah penelitian model *Linear ordinary least square (OLS)* terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Didalam model regresi ini ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar model peramalan yang dibuat menjadi valid sebagai peramalan. Syarat tersebut yaitu BLUE (*Best linier unbiased estimation*)

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dengan dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedisitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedisitas dan jika berbeda disebut heterokedisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedisitas atau tidak terjadi heterokedisitas. (Sumodiningrat 2001:271)

3. Uji Multikolinearisitas

Uji Multikolinearisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Uji multikolinearisitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. (Santoso:2002:206)

3.9.2 Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali:2006) model penelitian ini dapat dijelaskan dengan model linier sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Partisipasi Masyarakat

a = Nilai Konstanta

b₁ = Nilai Koefisien Regresi

3.9.3 Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) salah satu bagian dari Regresi linier berganda yang mana digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, dengan kata lain nilai koefisien dterminasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu di jelaskan oleh variabel penduganya (Nawari, 2010).

3.9.4 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui signifikasinya dari hasil penelitian maka perlu dilakukan dengan uji t(Uji Parsial) yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) dan Partisipasi Masyarakat (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

2. Uji F(Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghazali:2005:84).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Topografi Desa Kesilir

Secara umum letak geografis Desa Kesilir terletak pada wilayah dataran tinggi dan persawahan yang luas dan merupakan daerah yang subur. Secara administrative desa kesilir terletak di wilayah Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember dengan posisi dibatasi oleh desa-desa tetangga. Di utara berbatasan dengan gunung manggar, disebelah barat berbatasan dengan Desa Tanjungrejo Kecamatan Wuluhan, disebelah selatan berbatasan dengan Desa Sabrang Kecamatan Ambulu dan sebelah timur berbatasan dengan Desa Tegalsari Kecamatan Ambulu. Jarak tempuh Desa Kesilir ke ibu kota Kecamatan Wuluhan adalah 5 km, yang dapat ditempuh sekitar 15 menit. Sedangkan jarak tempuh ke ibu kota Kabupaten Sekitar 35 km yang ditempuh dengan waktu sekitar 1 jam. Serta ibukota provinsi 400 km yang dapat ditempuh dengan waktu sekitar 6 jam.

Batas wilayah Desa Kesilir Kecamatan bangsalsari Kabupaten Jember

- Sebelah Utara Gunung Manggar Kecamatan Wuluhan
- Sebelah Selatan Desa Sabrang kecamatan Ambulu
- Sebelah timur Desa Tegalsari Kecamatan Ambulu
- Sebelah Barat Desa Tanjungrejo Kecamatan Wuluhan

Table 4.1

Nama Dusun Beserta Kepala Dusun

No	Nama Dusun	Kepala Dusun
1	Krajan	Agus Ansori
2	Demangan	Erfan Sudirman
3	Tegal Banteng	Wasis Sunaryo

Sumber Data: Data Desa Kesilir

Desa Kesilir memiliki 3 (Tiga) dusun antara lain Dusun Krajan, Dusun Demangan, dan Dusun tegal Banteng.

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Desa Kesilir
Kecamatan Wuluhan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin		
	Laki-Laki	7.780	49%
	Perempuan	7.979	51%
	Total	15.759	100%

Sumber Data: Profil Desa Kesilir

Berdasarkan table 4.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah penduduk tercatat sejumlah 15.759 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 7.780 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sejumlah 7.979 jiwa. Komposisi penduduk antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki lebih dominan adalah jenis kelamin perempuan.

Tabel 4.3
Nama Pegawai Serta Jabatan Pemerintah Desa Kesilir

No	Nama	Jabatan
1	Suyitno	Kepala Desa
2	I.Sugianto	Sekretaris Desa
3	Sugeng Purnomo	Kaur TU dan Umum
4	Atika Novaria	Kaur Keuangan
5	Dian Tri Fatmawati	Kaur Perencanaan
6	Imam Muchtar	Kaur Pemerintahan
7	Sugeng Eko Kustanto	Kaur Pelayanan
8	Mugiyati	Kaur Kesejahteraan
9	Agus Ansori	Kepala Dusun Krajan

10	Erfan Sudirman	Kepala Dusun Demangan
11	Wasis Sunaryo	Kepala Dusun Tegal Banteng
12	Dona Amillia	Staff
13	Muhammad Fatoni	Staff

Sumber Data Pemerintah Desa Kesilir

4.1.1 Tugas dan Fungsi Aparatur Desa

Sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas pekerjaan sehari-hari, desa kesilir selalu berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi. Adapun tugas dan fungsi tersebut antara lain:

- 1) Kepala Desa
 - a) Kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintah yang memimpin penyelenggaraan pemerintah desa.
 - b) Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat
 - c) Kepala desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
 - Menyenggarakan pemerintahan desa, berupa tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan msyarakat, administrasi kependudukan dan penataan serta pengelolaan wilayah.
 - Melakukan pembangunan, berupa pembangunan sarana prasarana pedesaan, dan pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan.

- Pembinaan masyarakat, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, social budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.
- Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaa keluarga, pemuda, olahraga dan karang taruna.
- Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

2) Sekretaris desa

- a) Sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa
- b) Sekretaris desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan
- c) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sekretaris desa mempunyai fungsi:
 - Melaksanakan urusan ketatausahaan berupa tanah naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi.
 - Melaksanakan urusan umum berupa penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
 - Melaksanakan urusan keuangan berupa pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
 - Melaksanakan urusan perencanaan berupa menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan,

melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan

- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

3) Kepala Urusan

- a) Kepala urusan berkedudukan sebagai unsure staff secretariat.
- b) Kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam pelayanan urusan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- c) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud kepala urusan mempunyai fungsi:
 - Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi berupa pelaksanaan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rupa, pengadministrasian asset, inventarisasi, perjalanan dinas, pelayanan umum dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
 - Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti pelaksanaan urusan keuangan berupa pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga pemerintahan desa lainnya serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
 - Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi pengkoordinasian urusan perencanaan berupa penyusunan rencana APB Desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi

program, penyusunan laporan serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

4) Kepala Seksi

- a) Kepala seksi berkedudukan sebagai unsure pelaksana teknis.
- b) Kepala seksi bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional.
- c) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud kepala seksi mempunyai fungsi:
 - Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi pelaksanaan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan kententraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, pendataan dan pengelolaan profil desa serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
 - Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi pelaksanaan pembangunan sarana prasaran perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang budaya, sosial, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olah raga, dan karang taruna serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
 - Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi pelaksanaan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

5) Kepala Kewilayahan

- a) Kepala kewilayahan atau kepala dusun berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.
- b) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud kepala kewilayahan/kepala dusun memiliki fungsi:
 - Pembinaan ketrentaman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
 - Pengawasan pelaksanaan pembangunan di wilayahnya
 - Pelaksanaan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
 - Pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan

4.2 Deskripsi Umum Responden

Deskripsi umum responden merupakan informasi umum yang berkaitan dengan karakteristik responden pilihan dari penulis melalui metode penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk membatasi responden yang diharapkan tepat sasaran dengan tujuan dan menjawab rumusan masalah penelitian.

4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Data responden yang diperoleh dari kuesioner mengenai kelompok umum responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah Orang	Persentase
1	20-30	32	35,9%
2	31-40	23	25,8%

3	41-50	16	17,9%
4	51-60	18	20,2%
Jumlah		89	100%

Sumber data: Data Primer (2019)

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data primer kuesioner, terlihat pada table 4.2.1 menunjukkan bahwa usia responden yang berusia sekitar 20-30 tahun merupakan umur responden yang paling banyak yaitu sebanyak 32 orang (35,9%) sedangkan umur sedikit terletak pada usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 16 orang (17,9%), ini menunjukkan bahwa reponden paling banyak berusia sekitar 20-30 tahun, atau sebesar (35,9%)

4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	55	61,7%
2	Perempuan	34	38,3%
Total		89	100%

Sumber data: Data primer (2019)

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data primer kuesioner terlihat pada table 4.2.2 menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki sejumlah 55 (61,7%) dan jenis kelamin perempuan sejumlah 34 (38,3%), dengan ini responden laki-laki mendominasi perolehan kuesioner tersebut.

4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Tabel 4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No	Status	Jumlah	Persentase
1	Menikah	65	73,3%
2	Belum Menikah	34	26,7%
		89	100%

Sumber Data: Data Primer (2019)

Dari hasil kuesioner yang disebarakan penulis berdasarkan status perkawinan yaitu menunjukkan bahwa responden dengan status menikah sejumlah 65 jiwa dengan persentase 73,3%, dan jumlah penduduk yang belum menikah sejumlah 34 jiwa dengan persentase 26,7%

4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Data responden yang diperoleh dari hasil kuesioner mengenai jenjang pendidikan responden sebagai berikut

Tabel 4.2.4 Deskripsi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	15	16,8%
2	SMP	23	25,8%
3	SMA	35	39,3%
4	D3	5	5,6%
5	S1	11	12,3%
6	Lainya	-	-
Jumlah		89	100%

Sumber Data: Data Primer 2019

Dari hasil yang di dapat dari kuesioner berdasarkan jenjang pendidikan terlihat bahwa jenjang pendidikan SD sejumlah 15 jiwa (16,8%), SMP sejumlah 23 jiwa (25,8%), SMA sejumlah 35 jiwa (39,3%), D3 sejumlah 5 jiwa (5,6%) serta pendidikan S1 sejumlah 11 jiwa (12,3%).

4.3 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berguna untuk menyajikan data pendukung hasil analisis yang dikemas dalam bentuk table pada setiap variable yang digunakan yakni berupa table frekuensi jawaban responden dalam kuesioner yang sudah dibagikan, berikut statistic deskriptif penulis.

Tabel 4.3.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Perangkat Desa (X1)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Jml
	SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%	
X.1.1.1	24	26,90%	35	39,32%	24	26,96%	4	4,49%	2	2,24%	89
X.1.1.2	25	28,80%	33	37,07%	27	30,33%	3	3,37%	1	1,12%	89
X.1.1.3	33	37,30%	20	22,47%	29	32,58%	5	5,61%	2	2,24%	89
X.1.2.1	35	39,30%	24	26,96%	22	24,71%	7	7,86	1	1,12%	89
X.1.2.2	32	35,95%	32	35,95%	20	22,47%	3	3,37%	2	2,24%	89
X.1.2.3	36	40,44%	30	33,70%	15	16,85%	5	5,61%	3	3,37%	89
X.1.3.1	41	46,06%	31	34,83%	10	11,23%	6	6,74%	1	1,12%	89
X.1.3.2	27	30,33%	36	40,44%	20	22,47%	4	4,49%	2	2,24%	89
X.1.3.3	35	39,32%	32	35,95%	15	16,85	4	4,49%	3	3,37%	89

Sumber Data: Distribusi jawaban Responden (2019).

Berdasarkan Tabel 4.3.1 menunjukkan bahwa untuk variable Kualitas Pelayanan diukur dengan 3 indikator menurut Parasuraman dalam Lupyadi (2001) yaitu dengan 8 pertanyaan yang terdiri dari 2 pertanyaan untuk indicator Tangibel atau bukti fisik, dan 3 pertanyaan untuk indicator Reliability atau keandalan serta 3 pertanyaan untuk indicator Responsiveness atau ketanggapan sehingga jumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden sejumlah 8 pertanyaan.

Dari 89 responden untuk indikator Tangibles(Bukti fisik) pada item X.1.1.1 (Fasilitas Pekantoran yang memadai) sebanyak 24 (26,90%) Responden menjawab sangat setuju (SS), dan 35 (39,32%) responden menjawab setuju (S), 24 (26,90%) menjawab cukup setuju, 4 (4,49%) responden menjawab tidak setuju (TS), serta sebanyak 2 (2,24%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS). Untuk item X.1.1.2 (Kebersihan kantor desa selalu terjaga) sebanyak 25 (28,80%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 33 (37,09%) menjawab setuju (S), untuk 27 (30,333%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan untuk 3 (3,375) responden menjawab tidak setuju (TS), serta sebanyak 1 (1,12%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS). Untuk item X.1.1.3 9 (Peralatan elektronik yang tersedia) sebanyak 33 (37,30%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 20 (22,47%) responden menjawab setuju (S), dan sebanyak 29 (32,58%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan sebanyak 5 (5,61%)

responden menjawab tidak setuju (TS) serta 2 (2,24%) responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk indikator Reliability (Keandalan) pada item X.1.2.1 (Kemampuan menggunakan peralatan elektronik) sebanyak 35 (39,30%) responden menjawab sangat setuju (SS), dan sebanyak 24 (26,96%) responden menjawab setuju (S), untuk 22 (24,71%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan sebanyak 7 (7,86%) menjawab tidak setuju ,serta sebanyak 1 (1,12%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Untuk item X.1.2.2 (kemampuan petugas dalam berkomunikasi) sebanyak 32 (35,95%) responden menjawab sangat setuju (SS) dan sebanyak 32 (35,95%) responden menjawab setuju (S), untuk 20 (22,47%) responden menjawab cukup setuju (CS) dan sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab tidak setuju (TS) serta sebanyak 2 (2,24) responden menjawab sangat tidak setuju (STS). Untuk item X.1.2.3 (Petugas dapat menjawab pertanyaan dengan baik) sebanyak 36 (40,44%) responden menjawab sangat setuju (SS) dan sebanyak 30 (33,70%) menjawab setuju (S), sebanyak 15 (16,85%) responden menjawab cukup setuju (CS), untuk 5 (5,61%) responden menjawab tidak setuju (TS) serta sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS).

Untuk indikator Responsiveness (ketanggapan) pada item X1.3.1 (Petugas tanggap terhadap pertanyaan masyarakat) sebanyak 41 (46,06%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 31 (34,83%) responden menjawab setuju (S), dan sebanyak 10 (11,23%) menjawab cukup setuju (CS), sebanyak 4 (4,49%) responden menjawab tidak setuju serta sebanyak 1(1,12%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Untuk item X.1.3.2 (Petugas tidak bertele-tele terhadap pertanyaan masyarakat) sebanyak 27 (30,33%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 36 (40,44%) responden menjawab setuju (S), dan untuk 20 (22,47%) responden menjawab cukup setuju (CS), sebanyak 4 (4,49%) responden menjawab tidak setuju (TS) serta sebanyak 2 (2,24%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS). Untuk indikator item X.1.3.3 (Pelayanan yang diberikan tepat waktu) sebanyak 35 (39,32%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 32 (35,95%) responden menjawab setuju (S), dan sebanyak 15 (16,85%) responden menjawab cukup setuju (CS), sebanyak 4 (4,49%) responden

menjawab tidak setuju (TS), serta untuk sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 4.3.2 Frekuensi Jawaban responden Terhadap Partisipasi Masyarakat (X2)

Item	Frekuensi Jawaban Responden									%	Jumlah
	SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS		
X.2.1.1	29	32,58%	35	39,32%	17	19,10%	6	6,74%	2	2,24	89
X.2.1.2.	29	32,58%	34	38,20%	18	20,22%	5	5,61%	3	3,37%	89
X.2.2.1	35	39,32%	31	34,83%	18	20,22%	3	3,37%	2	2,24	89
X.2.2.2	26	29,21%	32	35,95%	18	20,22%	3	3,37%	3	3,37%	82
X.2.3.1	30	33,70%	35	39,32%	19	21,34%	4	4,49%	1	1,12%	89
X.2.3.2	28	31,46%	35	39,32%	20	22,47%	5	5,61%	1	1,12%	89
X.2.4	26	29,21%	32	35,95%	23	25,84%	6	6,74%	2	2,24	89
X.2.5.1	35	39,32%	29	32,58%	21	23,59%	3	3,37%	1	1,12%	89
X.2.5.2	32	35,95%	29	32,58%	23	25,84%	3	3,37%	2	2,24	89

Sumber Data: Distribusi Jawaban Responden (2019)

Berdasarkan Tabel 4.3.2 menunjukkan bahwa variable X2 Partisipasi Masyarakat diukur dengan 9 pernyataan. Untuk indikator Buah pemikiran terdapat 2 pernyataan, untuk indikator Partisipasi Tenaga 2 pernyataan, untuk indikator partisipasi harta benda terdapat 2 pernyataan, untuk indikator Ketrampilan dan kemahiran terdapat 1 pernyataan sedangkan untuk indikator Partisipasi Sosial terdapat 2 pernyataan.

Dari 89 responden untuk indikator Buah Pemikiran pada item X.2.1.1(Masyarakat diberikan kesempatan memberikan kritik dan saran) sebanyak 29 (32,58%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 35 (39,32%) responden menjawab setuju (S), dan sebanyak 17 (19,10%) responden menjawab cukup setuju (CS) dan sebanyak 6 (6,74%) responden menjawab tidak setuju (TS) serta sebanyak 2 (2,24%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS). Pada item X.2.1.2 (Masyarakat disertakan dalam kegiatan desa) sebanyak 29 (32,58%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 34 (38,20%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 18 (20,22%) responden menjawab cukup setuju (CS) dan sebanyak 5 (5,61%) responden menjawab tidak setuju (TS) serta sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS).

Untuk indikator Partisipasi Tenaga pada item X.2.2.1 (Keterlibatan masyarakat dalam pembangunan secara gotong royong) sebanyak 35 (39,32%) menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 31 (34,83%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 18 (20,22%) responden menjawab cukup setuju (CS) dan sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab tidak setuju (TS) serta sebanyak 2 (2,24%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS). Pada item X.2.2.2 (kegiatan social terhadap sesama warga) sebanyak 26 (29,21%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 32 (35,95%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 18 (20,22%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab tidak setuju (TS) serta sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS).

Untuk indikator Partisipasi Harta Benda pada item X.2.3.1 (Masyarakat menggalang dana untuk kegiatan social) sebanyak 30 (33,70%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 35 (39,32%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 19 (21,34) responden menjawab tidak setuju (TS) dan sebanyak 4 (4,49%) responden menjawab tidak setuju (STS). Pada item X.2.3.2 (Bantuan Masyarakat terhadap sesama) sebanyak 28 (31,46%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 35 (39,32%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 20 (22,47%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan sebanyak 5 (5,61%) responden menjawab tidak setuju (TS), serta sebanyak 1 (1,12%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS)

Untuk indikator Keterampilan dan kemahiran item X.2.4 (Masyarakat diberi bekal kemampuan dan keterampilan) sebanyak 26 (29,21%) menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 32 (35,95%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 23 (25,84%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan sebanyak 6 (6,74%) responden menjawab tidak setuju serta sebanyak 2 (2,24%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS).

Untuk indikator Partisipasi Sosial pada item X.2.5.1 (Masyarakat ikut menjaga stabilitas Desa) sebanyak 35 (39,32%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 29 (32,58%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 21 (23,59%) responden menjawab cukup setuju, dan sebanyak 3 (3,37%) responden

menjawab tidak setuju (TS) serta sebanyak 1 (1,12%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS). Pada item 2.5.2 (Mengikuti segala kegiatan desa) sebanyak 32 (35,95%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 29 (32,58%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 23 (25,84%) responden menjawab tidak setuju (TS) dan sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab tidak setuju (TS) serta 2 (2,24%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS).

Table 4.3.3 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel kepuasan Masyarakat (Y)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Jumlah
	SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%	
Y.1.1.1	37	41,57%	30	35,95%	15	16,85%	6	6,74%	1	1,12%	89
Y.1.2.1	40	44,94%	24	26,96%	19	21,34%	4	4,49%	2	2,24%	89
Y.1.2.2	31	34,83%	32	35,95%	18	20,22%	5	5,61%	3	3,37%	89
Y.1.3.1	29	32,58%	34	38,20%	21	23,59%	4	4,48%	1	1,12%	89

Sumber data: Distribusi Jawaban Responden (2019)

Berdasarkan table 4.3.3 bahwa variable X.2 Kepuasan masyarakat diukur dengan 4 pernyataan. Untuk indikator Kepuasan masyarakat secara menyeluruh terdapat 1 pernyataan. Untuk indikator Kesesuaian Pelayanan terdapat 2 pernyataan dan untuk indikator Tingkatan kepuasan masyarakat terdapat 1 pernyataan.

Pada indikator Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh item Y.1.1.1 (Masyarakat merasakan kepuasan secara menyeluruh) sebanyak 37 (41,57%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 30 (35,95%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 15 (16,85%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan sebanyak 6 (6,74%) responden menjawab tidak setuju (TS), serta sebanyak 1 (1,12%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS).

Untuk indikator kesesuaian pelayanan item Y.1.2.1 (Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh) sebanyak 40 (44,94%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 19 (21,34%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan sebanyak 4 (4,49%) responden menjawab tidak setuju (TS), serta sebanyak 2 (2,24%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS). Untuk item Y.1.2.2 (Petugas melayani dan mengerjakan secara focus) sebanyak 31 (34,83%) responden

menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 32 (35,95%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 18 (20,22%) responden menjawab cukup setuju, dan sebanyak 5 (5,61%) responden menjawab tidak setuju serta sebanyak 3 (3,37%) responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk indikator Tingkatan kepuasan masyarakat item Y.1.3.1 () sebanyak 29 (32,58%) responden menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 34 (38,20%) responden menjawab setuju (S), sebanyak 21 (23,59%) responden menjawab cukup setuju (CS), dan sebanyak 4 (4,48%) responden menjawab tidak setuju (TS), serta sebanyak 1 (1,12%) responden menjawab sangat tidak setuju (STS)

4.4 Uji Kualitas data

Uji kualitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh dalam penelitian sudah tepat dan valid, sehingga hasil pengkajian dan analisis penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan penulis dalam penelitian menguji kuesionernya menggunakan SPSS statistics 20.0 dengan teknik Analisis regresi linier berganda dengan tujuan untuk mengetahui atau melihat apakah data yang diperoleh dalam penelitian ini valid atau tidak. Sampel penelitian ini adalah $N=89$ dan taraf signifikan 95% atau α 5% diperoleh $r_{tabel}=0,207$. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r table. Jika r hitung lebih besar dari r table maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r table maka item dikatakan tidak valid. R hitung dicari dengan menggunakan program spss, sedangkan r tabel dicari dengan cara melihat tabel r dengan ketentuan r minimal adalah 0,03 (Sugiyono, 2011)

Tabel 4.4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas
Variabel Kualitas Pelayanan Perangkat Desa (X1)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Item 1 X.1.1.1	0,322	0,207	Valid
Item 2 X.1.1.2	0,435	0,207	valid
Item 3 X.1.1.3	0,310	0,207	Valid
Item 4 X.1.2.1	0,234	0,207	Valid
Item 5 X.1.2.2	0,251	0,207	Valid
Item 6 X.1.2.3	0,260	0,207	valid
Item 7 X.1.3.1	0,301	0,207	Valid
Item 8 X.1.3.2	0,267	0,207	Valid
Item 9 X.1.3.3	0,286	0,207	valid

Sumber data: Uji validitas 2020

Berdasarkan tabel diatas 4.4.1 diatas dapat dilihat bahwa seluruh butir pernyataan yang berjumlah 9 item untuk variable Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Rhitung>Rtabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian dalam variable (X) dikatakan layak dan valid digunakan sebagai alat ukur penelitian. Sedangkan untuk variabel Partisipasi masyarakat (X2) dapat dilihat ditabel bawah ini.

Tabel 4.4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi Masyarakat (X2)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Item 1 X.2.1.1	0,263	0,207	Valid
Item 2 X.2.1.2	0,253	0,207	Valid
Item 3 X.2.2.1	0,326	0,207	Valid
Item 4 X.2.2.2	0,551	0,207	Valid
Item 5 X.2.3.1	0,345	0,207	Valid
Item 6 X.2.3.2	0,367	0,207	Valid
Item 7 X.2.4	0,369	0,207	Valid
Item 8 X.2.5.1	0,276	0,207	Valid
Item 9 X.2.5.2	0,289	0,207	Valid

Sumber data: Uji Validitas 2020

Berdasarkan tabel diatas 4.4.2 dapat dilihat bahwa seluruh butir pernyataan yang berjumlah 9 item untuk variabel Partisipasi Masyarakat (X2) memiliki nilai Rhitung>Rtabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam variabel (X) dikatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat ditabel bawah ini.

Tabel 4.4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Item 1 Y.1.1.1	0,289	0,207	Valid
Item 2 Y.1.2.1	0,553	0,207	Valid
Item 3 Y.1.3.1	0,453	0,207	Valid
Item Y.1.4.1	0,330	0,207	Valid

Sumber data: Uji Validitas 2020

Berdasarkan tabel diatas 4.4.3 dapat dilihat bahwa seluruh butir pernyataan yang berjumlah 4 item untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam variabel (Y) dikatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan apakah kuesioner yang disebarkan oleh peneliti termasuk dalam kategori alat ukur yang konsisten, adapun hasil dari pengujian yang dilakukan oleh penulis dengan bantuan program SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4.2 Uji Reliabilitas Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
,10,88	9

Sumber: Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas 2019

Berdasarkan hasil hitungan output SPSS 20 pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai alpha sebesar 10.15. nilai tersebut sudah lebih dari 0.06 atau $0,1015 > 0,06$ yang artinya butir pernyataan yang digunakan penelitian ini yang berjumlah 9 pernyataan untuk variabel X1 dinyatakan konsisten dan reliable.

Tabel 4.4.2 Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
,10,56	9

Sumber: Lampiran 4 Hasil uji reliabilitas 2019

Berdasarkan hasil hitungan output SPSS V 20 pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai alpha sebesar 10,56. Nilai tersebut sudah lebih dari 0,06 atau $0,1056 > 0,06$ yang artinya butir pernyataan yang digunakan penelitian ini yang berjumlah 9 pernyataan untuk variabel X2 dinyatakan konsisten dan reliabel.

Tabel 4.4.2 Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
.778	4

Sumber: Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas 2019

Berdasarkan hasil hitungan outpus SPSS V 20 pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai alpha sebesar 778. Nilai tersebut sudah lebih dari 0,06 dalam artian $0,778 > 0,06$ dimana setiap butir pernyataan yang digunakan penelitian ini yang berjumlah 4 pernyataan untuk variabel Y dikatakan konsisten dan reliabel.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat, variabel bebas Atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dengan dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatasdan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedisitas

Berdasarkan hasil pengujian diatas bahwa semua data terdistribusi secara normal, maka dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2 Uji Heteroskedastitas

Uji Heteroskedastitas bertujuan menguji apakah dalam model *regresi* terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastitas dan jika berbeda disebut heteroskedastitas. Deteksi adiadanya heteroskedastitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Heteroskedastitas terjadi jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit). Jika tidak ada pola yang jelas maka, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heteroskedastitas. (Ghozali 2006:10)

Dari hasil uji heteroskedastitas yang telah dilakukan dapat dilihat yang menyebar secara acak tidak membentuk pola secara jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastitas.

4.5.3 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai tolerance. Jika tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 maka data tersebut menunjukkan adanya multikolinieritas (Ghozali 2006:92)

Tabel 4.5.3
Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Nilai tolerance	Nilai VIF
1	Kualitas Pelayanan Perangkat Desa	0,868	1,152
2	Partisipasi Masyarakat	0,868	1,152

Sumber: Terlampir

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas atas korelasi yang sempurna antara variabel-variabel bebas, yaitu keberagaman Kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat karena nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10.

4.6 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (Naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisa regresin ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono 2010:277). Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal.

Tabel 4.6

Model		unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,390	2,909		3,228	0,002
	Kualitas Pelayanan	0,012	0,067	0,019	0,174	0,862
	Partisipasi Masyarakat	0,205	0,062	0,356	3,306	0,001

Sumber: Terlampir

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel maka persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 9,390 + 0,012X_1 + 0,205X_2 + e$$

Kepuasan Masyarakat =

$$9,390 + 0,012 \text{ Kualitas Pelayanan} + \text{Partisipasi masyarakat} + 0,205 \text{ Partisipasi Masyarakat}$$

X1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

X2 Partisipasi Masyarakat terhadap Kepuasan

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

α = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan Perangkat Desa

X2 = Partisipasi masyarakat

β_1 = Koefisien regresi variabel kualitas Pelayanan

β_2 = Koefisien regresi variabel Partisipasi masyarakat
 e = Standard error

Berdasarkan persamaan dapat diketahui bahwa:

- a) Nilai Konstanta sebesar 9,390 dapat diartikan apabila variabel keragaman produk dan kualitas pelayanan dianggap nol, maka prose keputusan pembelian akan sebesar 9,390.
- b) Nilai koefisien beta pada variabel keragaman produk sebesar 0,012 artinya setiap perubahan variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan Kualitas pelayanan sebesar 0,012 satuan. Dengan asumsi asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,012.
- c) Nilai koefisien beta pada variabel partisipasi masyarakat sebesar 0,205 artinya setiap perubahan variabel partisipasi masyarakat (X2) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan proses keputusan penilaian sebesar 0,205 dengan asumsi asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel partisipasi.

4.7 Koefisien Korelasi

Dalam penelitian ini uji koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan serta bentuk hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1), partisipasi masyarakat(X2), terhadap kepuasan masyarakat (Y). Tingkat keeratan hubungan antara variabel tersebut berada diantara nilai 0 sampai dengan nilai ± 1 . Maksudnya adalah semakin koefisien korelasi mendekati angka ± 1 maka kedua variabel mempunyai hubungan yang kuat. Sementara apabila semakin koefisien korelasi mendekati angka 0 (nol) maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan sama sekali.

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} itu artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara normal.
- 2) Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} itu artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

Berikut tabel pedomannya:

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,299	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2010:184)

Angka negative menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel berlawanan. Maksudnya adalah apabila salah satu variabel meningkat, maka variabel yang lain turun. Dan sebaliknya apabila koefisien korelasi menunjukkan angka positif maka salah satu variabel meningkat maka variabel yang lain juga meningkat. Dan apabila salah satu variabel turun maka variabel yang lain juga menurun.

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations				
		Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	Partisipasi Masyarakat
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat	1,000	,148	,363
	Kualitas Pelayanan	,148	1,000	,363
	Partisipasi Masyarakat	,363	,363	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat	.	,083	,000
	Kualitas Pelayanan	,083	.	,000
	Partisipasi Masyarakat	,000	,000	.
N	Kepuasan Masyarakat	89	89	89
	Kualitas Pelayanan	89	89	89
	Partisipasi Masyarakat	89	89	89

Sumber: Terlampir

Berdasarkan tabel 4.7 diatas maka besar hubungan antara variabel Kualitas pelayanan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 148 hal ini menunjukkan hubungan positif dan sangat rendah yang berarti semakin besar kualitas pelayanan (X1) maka semakin besar keputusan masyarakat. Sedangkan besar hubungan antara variabel partisipasi masyarakat (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,363 hal ini menunjukkan hubungan positif dan rendah yang berarti semakin besar Kualitas pelayanan maka semakin besar pula partisipasi masyarakat.

4.8 Uji Hipotesis

4.8.1 Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Criteria untuk penolakan dan penerimaan hipotesis adalah :

- 1) Nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka hipotesis 0 (H_0) diterima dan hipotesis alternative (H_a) ditolak.
- 2) Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima.

Atau dengan melihat signifikan yaitu 0,002

- 1) Signifikan $F \leq 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan Hipotesis alternatif (H_a) diterima.
- 2) Signifikan $F > 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan Hipotesis alternative (H_a) diterima.

Tabel 4.8.1
Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	21,108	2	10,554	6,554	,002 ^b
1	Residual	138,488	86	1,610		
	Total	159,596	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Partisipasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh $F_{hitung} = 10,554 > F_{tabel} = 6,554$ dengan nilai signifikansi 0,002. Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka sesuai dengan syarat diatas berarti H_0 ditolak dan menerima H_1 dan menyatakan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balaidesa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember.

4.8.2 Uji t (Uji Parsial)

Dalam penelitian ini dilakukan uji-t yang fungsinya adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas (X_1, X_2) dengan variabel terikat (Y). Kriteria untuk penolakan dan penerimaan hipotesis adalah:

1. Nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka Hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternative (H_a) ditolak.

2. Nilai $t_{hitung} > f_{tabel}$,maka Hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima.

Atau denganmelihat signifikan, yaitu:

1. Signifikan $t \leq 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) akan diterima dan Hipotesis alternative (H_a) ditolak.
2. Signifikansi $t > 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) akan diterima dan Hipotesis alternative (H_a) ditolak.

Berdasarkan tabel 4.8.1 dari uji t sebagai berikut;

- 1) Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukan nilai t hitung mempunyai nilai t tabel = 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$. Dengan nilai t hitung $> t$ tabel nilai signifikansi dibawah 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,454 hal tersebut menunjukan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti hipotesisi H_2 diterima yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember”
- 2) Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Partisipasi Masyarakat (X2) menunjukan nilai t hitung =3,224 $>$ tabel = 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Dengan nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi dibawah 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,293 hal tersebut menunjukan bahwa Partisipasi Masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap “Kepuasan Masyarakat di Kantor Balaidesa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember”

4.9 Pembahasan Hasil penelitian

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian yang telah dilakukan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balaidesa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember dapat diketahui bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap proses kepuasan masyarakat.

Sehingga hipotesis H_1 diterima artinya kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dicapai apabila seluruh elemen yang terlibat dalam sebuah instansi dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing serta sepenuh hati melayani masyarakat.

Dari hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) diketahui Adjusted Square adalah 0,108 atau 10,8%. Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan masyarakat pada kantor desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat sebesar 0,108 atau 10,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 10,8\% = 89,2\%$) dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak ditulis dalam penelitian ini, seperti faktor-faktor yang akan mempengaruhi proses kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) diperoleh F hitung = 10,554 > F tabel = 6,554 dengan nilai signifikan 0,001. Karena nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka sesuai dengan syarat di atas berarti H_0 ditolak dan menerima H_1 dan menyatakan bahwa secara simultan variabel bebas (Kualitas pelayanan dan Partisipasi masyarakat) berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian konsumen di Kantor desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh r hitung sebesar 3,224 > r tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,02 < 0,05 dengan nilai signifikan dibawah 0,05 dan nilai regresi sebesar 0,259 yang berarti dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Nasution (2004:47) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaian kepada masyarakat. Dalam hal ini pihak desa selalu berupaya untuk memenuhi kepuasan masyarakat sebagai kewajiban sebuah pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Dari hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) diketahui nilai adjusted square adalah 0,112 atau 11,2%. Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa proses kepuasan masyarakat di kantor desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat sebesar 0,112 atau 11,2% sedangkan sisanya ($100\% - 11,2\% = 88,8\%$) dipengaruhi oleh hal-hal yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah sarana, keadaan kantor, dan fasilitas.

Berdasarkan uji simultan (F) diperoleh nilai hitung= 6,554 > F tabel= 2,0 dengan nilai signifikansi 0,001. Karena nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi <0,05 maka sesuai dengan syarat diatas berarti H_0 ditolak dan menerima H_1 dan menyatakan bahwa secara simultan variabel bebas (kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember.

Berdasarkan hasil uji parsial (t) untuk variabel Kualitas Pelayanan Perangkat Desa diperoleh t hitung sebesar 1,984 dengan nilai signifikan sebesar 0,26 > 0,05. Dengan nilai t hitung > hitung tabel signifikansi 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif 0,454. Sedangkan untuk variabel partisipasi masyarakat menunjukkan nilai hitung=3,224 > tabel= 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,293 jadi disini terlihat memiliki nilai positif dan signifikansi terhadap kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat “Kantor desa Kesilir”. Adapun saran-saran yang diberikan bagi instansi adalah sebagai berikut

Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari jawaban para responden mengenai faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sudah cukup baik.

Dari hasil penelitian tentang partisipasi masyarakat sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari berbagai partisipasi masyarakat dalam hal partisipasi buah pemikiran, partisipasi tenaga, partisipasi harta benda, keterampilan dan partisipasi social bahwa masyarakat diberikan keleluasaan untuk memberikan kemampuan untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan di desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember.

DAFTAR PUSTAKA

Fahmi Rezha..Analisis PengaruhKualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.(Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Depok)

[https://id.m.wikipedia.org/wiki?manajemen sumberdaya manusia](https://id.m.wikipedia.org/wiki?manajemen_sumberdaya_manusia)

[turindraatp.Blogspot.com/2009/06/pengertian partisipasi masyarakat.html](http://turindraatp.blogspot.com/2009/06/pengertian_partisipasi_masyarakat.html).

Musdalipa,Dkk.2017, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan TinggiMoncong Kabupaten Gowa.

Neng Komarani,SE.,Msi.2011, Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat(Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten agam-Sumatera Barat)

Novie Indrawati Sagita. Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung.

Suci Agustina..Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi Implementasi Kepuasan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara NomorKEP/25/M.PAN/2004 Di Kantor Kecamatan Tulungagung)

Trio Saputra.2016. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)

Yeni Agustina.2015, Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukoulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.

LAMPIRAN 1



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Saudara

Di

Kantor Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan

Dengan hormat

Sehubungan dengan tugas pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan oleh masing-masing mahasiswa guna untuk mendapatkan gelar strata satu (1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara (Publik) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) "Pembangunan" Jember, maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara untuk mengisi beberapa pernyataan yang tersedia dalam kuesioner penelitian ini yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan masyarakat*"

Penelitian ini semata-mata bertujuan hanya untuk keperluan akademis dan penelitian ilmiah. Kerahasiaan data penelitian akan dijamin dan saya mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu yang sesuai kondisi yang sebenarnya.

Atas Kerjasama dan ketersediaan meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Andreas Candra Triwandono
NPM: 1558632011992

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Dalam kuesioner ini terdapat sejumlah kelompok pernyataan yang berkaitan dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat*”. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan agar Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban atas pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat dan pandangan yang sebenarnya. Jawaban yang anda berikan tidak memiliki makna salah atau benar, tetapi merupakan sebuah pendapat dan pandangan Bapak/Ibu yang berhubungan dengan pernyataan yang diberikan.

A. Identitas Responden.

- No Responden :
1. Nama responden :
 2. Umur :
 3. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Wanita
 4. Status perkawinan
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah
 5. Pendidikan Terakhir
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3
 - e. S1
 - f. Lainnya

B. Pilihlah satu jawaban dari pernyataan tersebut, dengan cara memberikan tanda *Cross (X)* pada kolom yang tersedia terhadap jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling benar. Adapun bobot dari Jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| Sangat Setuju (SS) diberi skor | 5 |
| Setuju (S) diberi skor | 4 |
| Cukup setuju (CS) | 3 |
| Tidak setuju (TS) diberi skor | 2 |
| Sangat tidak setuju (STS) diberi skor | 1 |

Kualitas pelayanan publik (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		SS	S	CS	TS	STS
1. Tangibles (berwujud)						
1	Fasilitas atau tempat yang diberikan memadai, Seperti Kursi, Meja dan sebagainya.					
2	Kantor desa selalu dalam keadaan bersih serta membuat masyarakat nyaman.					
3	Alat bantu segala proses administrasi telah memadai, seperti komputer, printer, laptop, dn sebagainya					
2. Realibility (kehandalan)						
1	Mampu menggunakan peralatan kantor dengan baik.					
2	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik.					
3	Petugas dapat menjawab pertanyaan masyarakat dengan baik.					
3. Responsivess (ketanggapan)						
1	Petugas tanggap terhadap pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat dalam proses pelayanan administrasi.					
2	Petugas tidak bertele-tele dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.					
3	Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan efisien.					

Partisipasi Masyarakat (X2)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
		SS	S	CS	TS	STS
	Buah Pemikiran					
1	Masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan kritik dan saran terhadap pemerintah desa secara luas.					
2	Masyarakat selalu di sertakan dalam musyawarah desa atau rapat yang di adakan oleh pihak pemerintahan desa.					
	Partisipan Tenaga					
1	Masyarakat diberikan kesempatan melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan perbaikan sarana penunjang seperti perbaikan jembatan atau jalan? secara gotong royong.					
2	Masyarakat diberikan kesempatan melakukan kegiatan kerja bakti untuk memperindah desa.					
	Partisipasi Harta Benda					
1	Apakah masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan partisipasi berupa uang atau yang lainnya secara sukarela ?					
2	Apakah pemerintah desa memberikan kesempatan terhadap masyarakat untuk memberikan bantuan kepada warga yang kesusahan.					
	Keterampilan dan Kemahiran					
1	Apakah masyarakat memberikan pelatihan kepada yang lain agar dapat memberikan pengetahuan dan untuk menunjang kesejahteraan masyarakat.					

	Sosial					
1	Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendirikan pos kampling guna menjaga stabilitas keamanan desa.					
2	Memberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan karang taruna dan sebagainya guna mempererat kerukunan antarwarga.					

Kepuasan Masyarakat (Y)

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
		SS	S	CS	TS	STS
	Kepuasan Secara Keseluruhan					
1	Masyarakat merasakan pelayanan yang secara menyeluruh.					
	Kesesuaian Pelayanan					
1	Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat secara tepat.					
2	Petugas mengerjakan secara fokus apa yang di inginkan masyarakat.					
	Tingkatan Kepuasan Masyarakat					
1	Petugas tidak membeda-bedakan status masyarakat ketika melakukan sebuah pelayanan					

LAMPIRAN-LAMPIRAN

NO. 1 DESKRIPTIF			
Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Masyarakat	18,07	1,347	89
Kualitas Pelayanan	39,94	2,181	89
Partisipasi Masyarakat	40,04	2,340	89

NO 2 UJI KORELASI

Correlations				
		Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	Partisipasi Masyarakat
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat	1,000	,148	,363
	Kualitas Pelayanan	,148	1,000	,363
	Partisipasi Masyarakat	,363	,363	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat	.	,083	,000
	Kualitas Pelayanan	,083	.	,000
	Partisipasi Masyarakat	,000	,000	.
N	Kepuasan Masyarakat	89	89	89
	Kualitas Pelayanan	89	89	89
	Partisipasi Masyarakat	89	89	89

NO. 3 KOEFISIEN DETERMINAN R²

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,364 ^a	,132	,112	1,269	,132	6,554	2	86	,002	1,298

a. Predictors: (Constant), Partisipasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

NO. 4 HASIL UJI F (SIMULTAN)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	21,108	2	10,554	6,554	,002 ^b
1	Residual	138,488	86	1,610		
	Total	159,596	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Partisipasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan

NO. 5 HASIL UJI T PARSIAL

		Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
	(Constant)	9.390	2.909		3,228	,002	3.607	15.172		
1	Kualitas Pelayanan	,012	,067	,019	,174	,862	-,121	,144	,868	1,152
	Partisipasi Masyarakat	,205	,062	,356	3,306	,001	,082	,328	,868	1,152

a. Dependent Variable: Kenuasan Masvarakat

NO. 6

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas	Partisipasi
					Pelayanan	Masyarakat
	1	2,997	1,000	,00	,00	,00
1	2	,002	38,378	,03	,47	,86
	3	,001	46,127	,97	,53	,14

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

NO. 7

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.31	18.88	18.07	.490	89
Residual	-3,311	2,773	,000	1,254	89
Std. Predicted Value	-5,628	1,658	,000	1,000	89
Std. Residual	-2,609	2,185	,000	,989	89

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran Populasi

Dalam periode Januari-Desember Tahun 2019 menurut data yang diperoleh sebagai berikut:

No	Bulan	Jumlah Masyarakat
1	Januastusri	54
2	Februari	67
3	Maret	45
4	April	81
5	Mei	77
6	Juni	77
7	Juli	67
8	Agustus	60
9	September	65
10	Oktober	67
11	November	78
12	Desember	71
	Total	809

Dokumentasi Kegiatan





