
Hubungan Pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember

Oleh : Ibnu Supriyadi

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik seringkali menghadapi hambatan dalam memformulasikan strategi pelayanan. Pertama, karena mental atau anggapan sebagai pelayan umum yang dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sama untuk seluruh anggota masyarakat yang ada dalam masyarakat, walaupun sebenarnya mereka mempunyai harapan yang berbeda. Kedua, karena penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya bersifat monopoli, maka keinginan untuk menjadi lembaga pelayanan yang berfokus kepada pencapaian kepuasan masyarakat relatif lemah. Sehingga masih banyak pelaksanaan pelayanan publik yang menurut kacamata masyarakat masih banyak permasalahan sehingga terasa kurang kurang memuaskan. Salah satunya dalam pelayanan adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK). Sehingga penelitian perlu di lakukan dengan tujuan untuk mendiskripsikan hubungan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan balung Kabupaten Jember.

Populasinya adalah seluruh penduduk yang ada di desa-desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember, sedangkan sampel yang diambil adalah sebanyak 30 (tiga puluh) Kepala Keluarga. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yang disusun dengan modifikasi dalam skala likert dengan 5 (lima) kategori, untuk jawaban a diberi kreteria sangat baik dengan nilai 5 (lima), untuk jawaban e diberi kreteria sangat buruk dengan nilai 1 (satu). Data yang sudah terkumpul selanjutnya di analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis Korelasi Rank Spearmans.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Hal ini tampak dari nilai korelasi hitung sebesar 0,755. Hasil perhitungan ini dikonsultasikan dengan korelasi rank spearmans tabel dengan jumlah $N=30$ maka didapatkan angka korelasi tabel sebesar 0,364. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel (r hit. $>$ r tab. yaitu $0,755 > 0,364$).

Key Words: Pelayanan, kepuasan, Rank Spearmans

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 dalam pasal 18 menyatakan bahwa “Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa”. Sedangkan perubahan yang ke dua untuk pasal 18 (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan sebagai berikut, “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang”.

Pembagian kewenangan pemerintahan mulai dari pusat sampai dengan di daerah termasuk tingkat desa dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Dalam penjelasan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan makna bahwa pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsife terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang

dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat dengan ciri-ciri: (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat, (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama, (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan, (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (f) berperan untuk memperoleh pendapatan dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan, (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan, (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, (i) menerapkan aturan yang tepat dalam pelaksanaan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik seringkali menghadapi hambatan dalam

memformulasikan strategi pelayanan. Pertama, karena mental atau anggapan sebagai pelayan umum yang dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sama untuk seluruh anggota masyarakat yang ada dalam masyarakat, walaupun sebenarnya mereka mempunyai harapan yang berbeda. Kedua, karena penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya bersifat monopoli, maka keinginan untuk menjadi lembaga pelayanan yang berfokus kepada pencapaian kepuasan masyarakat relatif lemah. Sehingga masih banyak pelaksanaan pelayanan publik yang menurut kacamata masyarakat masih banyak permasalahan sehingga terasa kurang kurang memuaskan. Salah satunya dalam pelayanan adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti dilapangan, pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa di Kecamatan Balung rata – rata kurang berjalan optimal, dapat dilihat dari beberapa permasalahan, diantaranya yaitu prosedur yang terkesan berbelit-belit. Permasalahan lain adalah pelayanan yang tidak maksimal dan waktu penyelesaian yang relatif cukup lama. Sehingga masyarakat yang memerlukan pelayanan dalam waktu cepat guna keperluan tertentu merasa sangat dirugikan dengan tidak terselasaikannya apa yang di

inginkan masyarakat sehingga masyarakat sering mengalami ketidakpuasan.

Kondisi warga yang kurang mengetahui prosedur yang harus dijalani dalam memperoleh pelayanan kurang adanya sosialisasi yang di lakukan oleh pemerintah desa. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar untuk mendapatkan pelayanan dari Aparatur Pemerintahan Desa. Kemudian dalam hal transparansi besaran biaya dalam memperoleh pelayanan adalah kurang jelas, sehingga biaya yang lebih besar sering dikeluarkan oleh masyarakat dari yang seharusnya dalam menyelesaikan kepentingannya. Tidak adanya sanksi yang tegas dari atasan, membuat Aparatur Pemerintahan Desa seakan-akan dimanjakan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.

Buruknya pelayanan aparatur desa khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) membuat kajian ini menjadi menarik untuk di lakukan. Kajian ini terutama untuk mengetahui hubungan antara pelayanan aparatur pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat Desa Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Kajian ini juga untuk menjawab dan membuktikan hipotesis bahwa ada hubungan yang positif antara pelayanan aparatur pemerintahan Desa dengan

tingkat kepuasan masyarakat Desa Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik (*publik service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh kerennanya ketiga istilah tersebut dipergunakan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Menurut Hessel Nogi dalam Moenir (2005:208) bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik organisasi massa atau negara. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Dwiyanto (2008:140) menyatakan dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-

nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada didalam masyarakat. Karena mesyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi disamping abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*). Oleh karena itu, untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud baik meliputi kegiatan mengatur, membina, dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.

2. Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Mahsun (2006:16) bahwa karakteristik khusus dari pelayanan publik

yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah (a) sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata, (b) selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional, (c) pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis, (d) efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan, (e) masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan, dan (f) tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

3. Bentuk dan tujuan pelayanan

Menurut Moenir (2002:190) bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu (a) layanan secara lisan, (b) layanan melalui tulisan, (c) layanan dengan perbuatan. Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang

memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisiensi bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya. Sedangkan layanan dengan perbuatan pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah.

Tujuan pelayanan publik dalam menurut Juliantara (2005:10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dan hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

4. Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Adam Indrawijaya (1986:72) adalah sebagai suatu sikap seseorang mengenai sesuatu. Karena

menyangkut sikap, pengertian kepuasan adalah berbagai hal seperti kondisi emosi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan itu tidak tampak secara nyata tetapi dapat terwujud dalam suatu hasil pekerjaan. Fitzsimmons dalam Syafiie (2008:116) mengatakan bahwa: *customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*, yaitu bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

5. Mengukur Kepuasan Masyarakat

Kotler dalam Zulian Yamit (2005:80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain (1) sistem pengaduan Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran, (2) survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara

langsung, (3) panel pelanggan Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Implikasi dari pengukuran kepuasan pelanggan tersebut adalah pelanggan dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini berbeda dengan pelanggan dalam konsep tradisional, dimana mereka tidak dalam pengembangan produk, karena mereka berada diluar sistem. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan konsumen dan prioritasnya.

Teori dalam pembahasan kepuasan berdasar pada teori dari Kotler dalam Zulian Yamit (2005:80) menyatakan pengukuran kepuasan masyarakat tersebut adalah masyarakat dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa pelayanan dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan masyarakat. Tujuan untuk melibatkan masyarakat dalam pengembangan produk dan jasa pelayanan

adalah agar pemerintahan desa dapat memenuhi harapan masyarakat, bahkan jika mungkin melebihi harapan masyarakat. Persepsi yang akurat mengenai harapan masyarakat merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pemerintahan desa harus mewujudkan harapan masyarakat ke dalam desain dan standar kepuasan yang dikembangkan atas dasar harapan masyarakat dan prioritasnya.

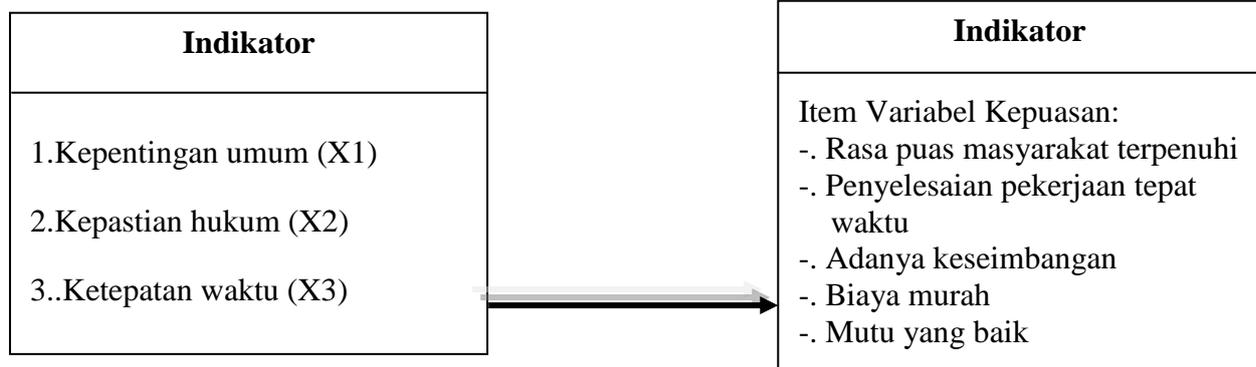
Dari pendapat tersebut di atas maka teori kepuasan Adam Indrawijaya (1986) yang penulis jadikan variabel independen (Y) dengan item-itemnya yaitu (a) rasa puas masyarakat terpenuhi, (b) penyelesaian pekerjaan oleh pemerintah desa tepat waktu, (c) adanya keseimbangan, (d) biaya relatif murah, (e) mutu yang baik.

6. Hubungan Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Zeithaml dan Bitner (1996) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sebagaimana terlihat bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat itu sendiri. Sehingga kepuasan masyarakat akan membuktikan tercapainya pelayanan Pemerintahan Desa yang

optimal, akan dapat memberikan kepuasan masyarakat didalam memperoleh layanan akan memberikan penilaian yang baik, yang berakibat masyarakat merasa puas. Oleh karenanya hubungan pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat juga telah dituangkan dalam Peraturan Bupati Jember Nomor 36 Tahun 2007 tentang Perangkat Desa yang berlaku untuk seluruh desa/kelurahan di wilayah hukum Kabupaten Jember.

Optimalisasi pelayanan ditunjukkan beberapa indikasi seperti kehadiran pegawai yang sering terlambat atau tidak hadir tanpa keterangan, pulang lebih cepat dari jam kerja yang telah ditentukan, terlihat mondar-mandir kerja, bercerita yang kurang bermanfaat bagi kepentingan dinas atau kelompok, keluar untuk belanja di pertokoan, bermain catur saat jam kerja sangat merugikan dimana mereka bekerja, dengan kata lain banyak merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas pokok dan fungsi di masing-masing bagian/kaur yang dijabatnya. Secara umum hubungan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat desa tampak dalam gambar berikut :

Variabel (X) Pelayanan**Variabel (Y) Kepuasan**

Gambar 2: Konsep alur pemikiran

Variabel independen pelayanan (X) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan menggunakan item – item sebagai berikut :

1. Kepentingan Umum sebagai indikator (X1), meliputi item – item (a) tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi, (b) tidak boleh mengutamakan kepentingan golongan, dan (c) pemberian pelayanan mengikuti antrian.
2. Kepastian Hukum sebagai indikator (X2), meliputi item – item (a) hak pelayanan, (b) kewajiban pelayanan, dan (c) penyelenggaraan pelayanan.
3. Ketepatan Waktu sebagai indikator (X3), meliputi item – item (a) penyelesaian pekerjaan, (b) tepat waktu, dan (c) sesuai standar pelayanan.

Sedangkan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan dengan menggunakan item –

item yaitu (a) rasa puas masyarakat terpenuhi, (b) penyelesaian pekerjaan tepat waktu, (c) adanya keseimbangan, (d) biaya yang murah, dan (e) mutu yang baik.

METODE PENELITIAN

Analisis faktor hubungan antarapelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat akan ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*) di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Adapun yang menjadi bahan pertimbangan adalah (a) Kecamatan Balung Kabupaten Jember merupakan organisasi pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan (b) aparatur Pemerintahan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember masih rendah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga diperlukan penelitian untuk meningkatkan kualitasnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan analitikkuantitatif. Deskriptif untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta pengaruh antar fenomena untuk mendapatkan kebenaran (Nasir, 2003:103). Analisis deskriptif disini adalah untuk menindaklanjuti akan data sekunder, dan bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi atau karakteristik dari variabel-variabel yang diteliti. Analitik kuantitatif digunakan untuk menindak-lanjuti akan data primer, dimana untuk mengetahui hubungan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desadengantingkat kepuasan masyarakat.

Didalam penelitian ini karakteristik populasi cenderung homogen. Karena jumlah Kepala Keluarga (KK) yang ada di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember adalah 2.803 KK sehingga strategi yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusianya bersifat homogen. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diambil oleh peneliti untuk dijadikan sasaran penelitian atau responden (Sugiyono, 2010: 91). Jumlah populasinya adalah 2.803 (dua ribu delapan ratus tiga) KK. Agar sampel dalam penelitian representatif maka penulis mengambil sampel dengan teknik sampling probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi

setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang penulis ambil adalah area simple random sampling artinya pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tetapi diambilkan dari masing-masing tempat dengan jumlah yang sama (Sugiyono, 2010:93). Oleh karena tidak ada ketentuan yang jelas dalam menentukan jumlah sampel, maka penulis mengambil sampel dengan jumlah 30 (Tiga Puluh) Kepala Keluarga.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan cara-cara sebagai berikut:

1). Observasi

Merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung. Dalam tehnik observasi ada beberapa macam observasi yang perlu diketahui sehingga lebih memudahkan observasi mana yang layak digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini digunakan observasi sistematis dimana peneliti menggunakan pedoman instrument observasi dalam menggali data sehingga data yang akan diraih tidak akan menyimpang dari apa yang diharapkan. Data-data tersebut data yang sangat peneliti perlukan di dalam penulisan ini.

2). Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barangtertulis, didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen,peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto,2002:135). Data sekunder berupa dokumentasi yang dipublikasikan oleh lembaga-lembaga resmi. Data primer diperoleh peneliti dari wawancara langsung pada karyawan di lokasi penelitian yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan.

3). Kuesioner

Merupakan suatu tehnik pengumpulan data dengan caramenyebarkan angket atau daftar pertanyaan untuk dijawab oleh sampel. Dalam penelitian ini kuisisioner sangat diperlukan dan digunakan oleh peneliti untuk mengukur hubungan pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa.

Pengumpulan data menggunakan skala pengukuran tertentu. Pengukuran digunakan untuk menjelaskan angka-angka pada suatu variabel menurut metode tertentu. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan modifikasi Skala *Likert dari Sugiyono (2010:105)*. Untuk setiap item dalam daftar pertanyaan menggunakan kriteria 5 kategori jawaban. Jawaban a punya nilai 5, b punya nilai 4, c punya nilai 3, d punya nilai 2, dan e punya nilai 1.

Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya di olah dan di analisis untuk mencapai kesimpulan yang di harapkan. Di dalam menganalisis dan membahas permasalahan yang ada, penulis menggunakan metode pendekatan yaitu: Analisis deskriptif kuantitatif yaitu suatu analisis yang dilakukan dengan memberikan suatu gambaran dengan menggunakan suatu rumus statistika berupa, analisis koefisien korelasi, serta menggunakan uji analisis, untuk meyakinkan hipotesis yang telah disebutkan sebelumnya maka alat statistika yang dipakai adalah korelasi *Rank Spearman (rs)*, yang rumusnya menurut Sugiyono (2010:305) sebagai berikut.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

ρ = Koefisien korelasi Spearman Rank

n = Jumlah sampel

- Jika rs hitung $>$ rs tabel (nilai kritis) maka penelitian ini menolak hipotesis nihil (H_0) dan menerima hipotesis kerja (H_1)
- Jika rs hitung $<$ rs tabel (nilai kritis) maka penelitian ini menerima hipotesis nihil (H_0) dan menolak hipotesis kerja (H_1)

Dengan tingkat kepercayaan yang penulis tentukan adalah sebesar 95% dalam artian, menerima kebenaran hipotesis (kemungkinan hipotesis benar) adalah

sebesar 95% dan menolak (kemungkinan keputusan penulis salah) adalah sebesar 0,5. Sugiyono (2010:315)

Untuk lebih memudahkan perhitungan analisis di atas peneliti menggunakan alat bantu perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan *SPSS 16 for windows*. Penentuan kuat atau lemahnya kedua korelasi tersebut dapat mengikuti batasan-batasan yang dikemukakan dalam buku-buku metode penelitian dengan ketergantungan pada jumlah sampel yang digunakan.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berdasar pada hasil kuesioner yang kami edarkan ke masyarakat di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember, diperoleh data-data penelitian. Selanjutnya pada bab ini akan disajikan data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner, yang meliputi variabel bebas yaitu pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa sebagai variabel (X), sedangkan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan masyarakat sebagai variabel (Y), yang penjelasannya seperti berikut ini.

Untuk mengetahui adakah hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat, maka langkah selanjutnya

adalah melakukan perhitungan dengan uji *korelasi rank spearman's*, yang perhitungannya dibantu dengan alat perhitungan *SPSS 16 For Windows* yang dinyatakan dengan tabel berikut.

**Tabel 1. Perhitungan Korelasi Rank
Spearman's**

Correlations

| | | Pelayanan | Kepuasan |
|----------------|-------------------------|-----------|----------|
| Spearman's rho | Pelayanan | 1.000 | .755** |
| | Correlation Coefficient | | |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | N | 30 | 30 |
| Kepuasan | Correlation Coefficient | .755** | 1.000 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | N | 30 | 30 |

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

Berdasarkan gambar di atas maka diketahui korelasi hitung 0,755, hasil perhitungan ini dikonsultasikan dengan *korelasi rank spearman's* tabel dengan jumlah $N=30$ maka didapatkan angka korelasi tabel sebesar 0,364. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel (r hit. $>$ r tab. yaitu $0,755 > 0,364$) ini mengandung maksud bahwa H_1 diterima sedangkan H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan desa dengan tingkat kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan yang telah penulis laksanakan, maka langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, yaitu $0,755 > 0,364$), artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

Saran

1. Perlu ditingkatkan lagi pendidikan dan latihan yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Aparatur Pemerintahan Desa, yang berakibat adanya peningkatan pelayanan sehingga kepuasan masyarakat akan terpenuhi.
2. Keramahan-tamahan perlu dijaga oleh semua Aparatur Pemerintahan Desa, sehingga masyarakat merasa senang datang ke Kantor Desa mengurus keperluannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan, 2003, *Organisasi dan Motivasi*, Bandung: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Dwijanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gibson, Donnelly & Ivancevich dialih bahasakan oleh Zuhad Ichyudin, 2002, *Manajemen Jilid I*, Jakarta: Erlangga
- Handoko, T , 1987, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Bina Aksara
- Hasibuan dan Malahayu SP, 2000, *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Aksara.
- Indrajaya, Adam, 1986, *Perilaku Organisasi*, Bandung; Sinar Baru.
- Juliantara, Dadang, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Koentjaraningrat , 1991. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia
- Kuncoro, Mudrajad, 2004, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan), Jakarta: PT. Indeks
- Moenir, H.A. S. 2005, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Keaparatan*. Jakarta: Gunung Agung
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mahsun, Nuhammad, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik (Edisi Pertama)*, Yogyakarta: BPFE.
- Nitisemito, Alex S, 2003, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasir, Moh.2003, *Metode Penelitian, cetakan ke-3*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Riduwan & Akdon, 2006, *Rumus dan data dalam aplikasi statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Safie, Kencana, Inu, 2008, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta

- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Surachmad, Winarno. 2004, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan Teknik. Edisi 8*
Bandung: Tarsito.
- Soejanto, 1987. *Bunga rampai produktifitas*, Surabaya: PT. Rika Duta Pertiwi
- Suryabrata, Sumadi, 2009, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*.
Yogyakarta: Andi Offset
- Yamit, Zulian, 2005, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta: Ekonosia
- Zeithaml & Bitner, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Raja Grafindo
Persada.
-*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
-Undang-Undang Dasar 1945, 2006, Sekretariat Jendral Mahkamah Konstitusi
Republik
Indonesia.
-UU No. 32 Tahun 2004 *Tentang Otonomi Daerah*, Jakarta: Sinar Grafika.
-Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 *Tentang Desa.*
-Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 06 Tahun 2006 *Tentang Pemerintahan
Desa.*
-Peraturan Bupati Jember Nomor 36 Tahun 2007 *Tentang Perangkat Desa.*
-Instruksi Bupati Jember Nomor 4/INS/2007 *Tentang Pelaksanaan Tugas Kepala
Desa.*