



## PENGARUH KINERJA APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA LOMPU KECAMATAN CINA KABUPATEN BONE

Aswin<sup>1</sup>, Marniati Syam<sup>2</sup>, Fahril Jaya<sup>3</sup>.

<sup>1,2,3</sup>Manajemen<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yapi Bone<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Email: cinaaswin@gmail.com

<sup>2</sup>Email: syammarniati@gmail.com

<sup>3</sup>Email: muhammadfahrilmarzuki792@gmail.com

### Abstrak

*Penelitian ini mengusulkan Untuk mengetahui kinerja aparatur desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone. 1). Untuk mengetahui pelayanan masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone. 2). Untuk mengetahui pengaruh kinerja aparatur desa terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan objek yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten. Teknik pengambilan sampel yang digunakan, maka sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 15% dari jumlah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone Jadi sampel penelitian ini adalah  $15\% \times 360 = 54$  orang dan 8 orang pegawai sebagai informan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan analisis korelasi Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1). Tingkat kinerja aparat desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone tergolong sangat tinggi dengan persentase 66.67% 2) Tingkat pelayanan aparat desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone kepada masyarakat tergolong tinggi dengan persentase 50% 3). Tingkat kinerja aparat desa berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan interval koefisien 0.87 atau 87% yang berarti tingkat pengaruhnya sangat tinggi dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya sebesar 13%.*

**Kata Kunci:** Kinerja Aparatur Desa, Pelayanan Masyarakat

### Abstract

*This research proposes to determine the performance of village officials at the Lompu Village Office, Cina District, Bone Regency. 1). To find out about community services at the Lompu Village Office, Cina District, Bone Regency. 2). To determine the influence of the performance of village officials on services to the community at the Lompu Village Office, Cina District, Bone Regency. The type of research used in this research is quantitative. The population in this study is the entire object that is the source of data in this study, namely all people who have received services at the Lompu Village Office, Cina District, Regency. The sampling technique used, the sample that will be taken in this research is 15% of the number of people who have received services at the Lompu Village Office, Cina District, Bone Regency. So the sample for this research is  $15\% \times 360 = 54$  people and 8 employees as informants. The data analysis techniques used are simple regression analysis and correlation analysis. The results of this research show that 1). The level of performance of village officials at the Lompu Village Office, Cina District, Bone Regency is classified as very high with a percentage of 66.67% 2) The level of service of village officials at the Lompu Village Office, Cina District, Bone Regency to the community is classified as high with a percentage of 50% 3). The level of performance of village officials influences services to the community at the Lompu Village Office, Cina District, Bone Regency with a coefficient interval of 0.87 or 87%, which means the level of influence is very high and the rest is influenced by other factors at 13%.*

**Keywords:** Village Apparatus Performance, Community Services

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam melayani kepentingan masyarakat. Banyaknya kritikan dari pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah serba kelambanan, berbelit-belit dan inefisiensi Citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Karenanya tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Sebagai akibat dari penyelenggaraan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Pemerintah kabupaten Bone merespon positif dan menganggap suatu tantangan yang harus ditangani secara serius pada pasca otonomi daerah dengan memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik pada masyarakat dengan mengedepankan aspek demokrasi keadilan dan pemerataan serta kepastian berusaha sesuai semangat otonomi melalui sistem pelayanan satu pintu dengan harapan mampu dan memiliki keunggulan yang kompetitif atau kemudahan dalam memberikan pelayanan perizinan.

Dalam mendukung tugas dan fungsi pemerintah Kabupaten Bone dalam hal ini Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina berfungsi dalam pelaksanaan pelayanan antara lain surat pengantar akan lebih sederhana, efisien, ekonomis, tepat waktu, terbuka, jelas, cepat dan bermanfaat. Dalam perjalanannya selama bertahun-tahun, Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dalam menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu penulis menjadikan kantor Desa Lompu Kecamatan Cina kabupaten Bone sebagai objek penelitian untuk melihat kinerja para aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja aparatur Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone menyiratkan bahwa pengukuran kinerja sesungguhnya sangat penting untuk melihat sampai sejauh mana penilaian tujuan organisasi telah tercapai. Dalam konteks demikian maka penelitian mengenai kinerja organisasi yang diletakkan pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone penting untuk dilakukan guna melihat seberapa besar pengaruh kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kinerja Aparatur Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, adapun rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana kinerja aparatur desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone?
2. Bagaimana pelayanan masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone?
3. Bagaimana pengaruh kinerja aparatur desa terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone?

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002:67): "Kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2001:34) mengemukakan. "Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Menurut shmermerhon dalam (Hamza dan Nina 2014:123): "kinerja adalah kuantitas dan kualitas prestasi tugas dari seseorang atau kelompok". Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

### 2. Indikator kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu

#### a)Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

#### b)Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya  
Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing

#### c)Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

#### d)Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya.

### 3. Factor yang mempengaruhi kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 67) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah :

#### a)Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (Ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan.

#### b)Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi ( tujuan kerja).

### 4. Pengukuran Kinerja

Menurut Agus Dwiyanto ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut :

#### a)Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efesiens, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.

#### b)Kualitas layanan, sumber daya utama dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik yang muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

#### c)Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

- d) Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
- e) Akuntabilitas, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

### 5. Pengertian pelayanan Masyarakat

Pelayanan publik sangat erat hubungannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai salah satu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan pihak swasta.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu : “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”.

Ratminto & Winarsih (2006 :4) menyatakan : Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 6. Asas-asas pelayanan public

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam satu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

- a) **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
  - b) **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - c) **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan afektifitas.
  - d) **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
  - e) **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.
  - f) **Keseimbangan**  
Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- ### 7. Prinsip Pelayanan
- Publik Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih,

2005:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal : Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupu jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

### 8. Peran Pemerintah terhadap Pelayanan Masyarakat

Peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat adalah suatu tugas dan fungsi dari pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi atau memberikan suatu kesejahteraan masyarakat supaya dapat mengatasi masalah-masalah dalam masyarakat dan dapat mewujudkan suatu tujuan dan cita-cita negara.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi yang seperti halnya pegawai mengungkapkan ketidakmaksimalan dalam melayani masyarakat, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif sekaligus dapat membangun "kualitas manusia" dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

## III. METODE PENELITIAN

### a) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

### b) Populasi dan Sampel

#### a) Populasi

Keseluruhan objek yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone mulai 1 Juni 2023 sampai September 2023 sebanyak 360 orang.

#### b) Sampel

Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang digunakan, maka sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 15% dari jumlah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone. Jadi sampel penelitian ini adalah  $15\% \times 360 = 54$  orang dan 8 orang pegawai sebagai informan.

### c) Jenis dan Sumber Data

#### a) Jenis data

1) Data Kualitatif Analisis Kualitatif adalah data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan dari Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone yang berperan selaku pendukung bagi data yang dibutuhkan.

2) Data Kuantitatif Analisis kuantitatif adalah data yang berbentuk angkaangka dari analisis statistik.

#### b) Sumber data

1) Data Primer Data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Data ini berkaitan dengan Kinerja Birokrasi Pemerintah yang meliputi Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone yang dituangkan dalam daftar pernyataan yang disusun secara sistematis berdasarkan variabel dan indikator.

2) Data Sekunder Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan bagian kepegawaian. Jenis data yang dibutuhkan adalah data aparatur, data tentang peraturan dan kebijaksanaan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Jumlah dana untuk Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone.

#### d) Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kinerja Aparatur desa (X) terhadap peningkatan pelayanan (Y) pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone digunakan formulasi regresi linear sederhana. Regresi adalah suatu analisa yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap dependen. Formulasi yang digunakan sebagai berikut :

#### a) Regresi linierial sederhana

Dimana :

X = Variabel kinerja aparatur desa

Y = Variabel pelayanan

n = Jumlah responden

a = Besarnya pencapaian

b = Koefisien regresi

#### b) Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi, mengetahui kuat lemah dan arah pengaruh antara variabel independent (kinerja aparatur desa) dengan variabel dependent (pelayanan masyarakat) dengan formulasi sebagai berikut:

Dimana :

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah responden

X = Variabel kinerja aparatur desa

Y = Variabel Pelayanan

Setelah hasil telah diketahui dengan menggunakan formulasi di atas maka hasilnya kita kategorikan ke dalam pengaruh yang sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, atau sangat tinggi dengan berpedoman pada tabel interpretasi sebagai berikut :

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan mengacu pada rumusan masalah terdiri dari unsur kinerja sebagai variabel bebas (X) dengan jumlah indikator dari variabel bebas adalah sebanyak empat indikator. Keempat indikator tersebut akan diuraikan secara deskriptif dengan mengacu pada data hasil penelitian di lapangan dan demikian juga tingkat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone sebagai variabel terikat (Y) hasil pengolahan data untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone.

1. Tingkat Kinerja Aparat Desa di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone
  - a) Kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat.

Menunjukkan bahwa dari 54 responden, 30 responden (55.56%) menyatakan bahwa kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong selalu, 21 responden (38.89%) berpendapat bahwa kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong sering, 3 responden (5.55%) menyatakan bahwa kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

- b) Kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada Masyarakat.

Menunjukkan bahwa dari 54 responden, 34 responden (62.97%) menyatakan bahwa kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong selalu, 15 responden (27.78%) berpendapat bahwa kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong sering, 5 responden (9.25%) menyatakan bahwa kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

- c) Kesesuaian antara pelaksanaan tugas yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat.

Menunjukkan bahwa dari 54 responden, 35 responden (64.81%) menyatakan bahwa pelaksanaan tugas yang dilakukan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong selalu, 17 responden (31.48%) berpendapat bahwa pelaksanaan tugas yang dilakukan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong sering, 2 responden (3.71%) menyatakan bahwa pelaksanaan tugas yang dilakukan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa pelaksanaan tugas aparat Desa pada Kantor Desa Lompu dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

- d) Kesesuaian antara tanggung jawab akan kewajiban karyawan pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat.

Menunjukkan bahwa dari 54 responden, 40 responden (74.08%) menyatakan bahwa tanggung jawab akan kewajiban aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong selalu, 11 responden (20.37%) berpendapat bahwa tanggung jawab akan kewajiban aparat Desa pada Kantor Desa Lompu dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong sering, 3 responden (5.55%) menyatakan bahwa tanggung jawab akan kewajiban aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden

menyatakan bahwa tanggung jawab akan kewajiban aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

- e) **Tingkat Kinerja Aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone (X)**  
Dari hasil pengolahan data frekuensi maka diketahui bahwa dari 54 responden 36 atau (66.67%) diantaranya yang masuk dalam kategori sangat tinggi dengan skor 19-20, yang masuk dalam kategori tinggi sebanyak 15 atau (27.78%) dengan skor 17-18, yang masuk dalam kategori sedang sebanyak 1 atau (1.85%) dengan skor 15-16, yang termasuk dalam kategori sedang sebanyak 1 atau (1.85%) dengan skor 13-14, dan yang termasuk kategori sangat rendah sebanyak 1 atau (1.85%) dengan skor 12.  
Jadi tingkat kategori yang memiliki persentase paling tinggi yaitu tingkat kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 66.67%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Tingkat kinerja Aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone (X) tergolong Sangat Tinggi karena indikator kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas tanggung jawab selalu sesuai dengan yang diharapkan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone.
- e) **Tingkat pelayanan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone kepada masyarakat**  
Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga pelayanan aparat Desa di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone kepada masyarakat dengan indikator adanya kemudahan, pelayanan secara wajar tanpa gerutu, pelayanan yang sama serta jujur dan terus terang.
2. **Aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat.**  
Menunjukkan bahwa dari 54 responden, 31 responden (57.41%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat tergolong selalu, 19 responden (35.18%) berpendapat bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat tergolong sering, 4 responden (7.41%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.
3. **Aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat.**  
Menunjukkan bahwa dari 54 responden, 29 responden (53.71%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong selalu, 20 responden (37.03%) berpendapat bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong sering, 5 responden (9.26%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.
4. **Aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat.**  
Menunjukkan bahwa dari 54 responden, 32 responden (59.26%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat tergolong selalu, 16 responden (29.62%) berpendapat bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat tergolong sering, 6 responden atau (11.12%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina



Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

5. Aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat  
Menunjukkan bahwa dari 54 responden, 38 responden (70.37%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong selalu, 13 responden (24.08%) berpendapat bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong sering, 3 responden (5.55%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.
6. Tingkat pelayanan aparat Desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone kepada masyarakat.  
Dari hasil pengolahan data frekuensi tersebut diketahui bahwa dari 54 responden, 22 atau (40.75%) diantaranya yang masuk dalam kategori sangat tinggi dengan skor 19-20, yang masuk dalam kategori tinggi sebanyak 27 atau (50%) dengan skor 17-18, yang masuk dalam kategori sedang sebanyak 3 atau (5.55%) dengan skor 15-16, yang masuk dalam kategori rendah sebanyak 2 atau (3.70%) dengan skor 13- 14, dan tidak ada responden yang masuk dalam kategori sangat rendah dengan skor 12.  
Jadi tingkat kategori yang memiliki persentase paling tinggi yaitu tingkat kategori tinggi dengan persentase sebesar 50%. Jadi dapat di simpulkan bahwa Tingkat pelayanan pada kantor Desa Lompu kepada masyarakat (Y) tergolong Tinggi karena indikator adanya kemudahan, pelayanan secara wajar tanpa gerutu, perlakuan yang sama, jujur dan terus terang selalu sesuai dengan yang diharapkan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone.
7. Pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone.  
Dalam pembahasan ini juga akan dijelaskan analisis statistik pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan menggunakan regresi.
8. Analisis statistik pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayan kepada masyarakat di Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone.  
Regresi yang digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan formulasi sebagai berikut :
  - a) Analisis Regresi Sederhana :
$$Y = a + bx$$
Dimana :  
Y = Pelayanan kepada masyarakat  
x = Kinerja  
a = konstanta  
b = Koefisien Regresi

Berdasarkan hasil hitung regresi sederhana di atas, maka di peroleh nilai a (Konstanta) sebesar 0.22 dan nilai Koefisien regresi sebesar 0.78. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa jika kinerja meningkat, maka pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone meningkat sebesar 078. ini berarti bahwa kinerja aparat Desa berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone sebesar 0.78.

Berdasarkan hasil hitung regresi sederhana, maka di peroleh nilai a (Konstanta) sebesar 0.22 dan nilai Koefisien regresi sebesar 0.78. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa jika kinerja meningkat, maka pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone meningkat sebesar 078. ini berarti bahwa kinerja aparat Desa berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone sebesar 0.78

b) Analisis Korelasi :

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 0.87 atau 87%, Hal ini berarti adanya hubungan positif antara kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari nilai korelasi pengaruh variabel tersebut termasuk kategori sangat tinggi. Dengan demikian berarti kinerja aparat Desa sangat tinggi pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan sisanya ( $100\% - 87\% = 13\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lainnya.

## V. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis regresi di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Tingkat kinerja aparat desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone tergolong sangat tinggi dengan persentase 66.67%.
- b) Tingkat pelayanan aparat desa pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone kepada masyarakat tergolong tinggi dengan persentase 50 %.
- c) Tingkat kinerja aparat desa berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone dengan interval koefisien 0.87 atau 87% yang berarti tingkat pengaruhnya sangat tinggi dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya sebesar 13%.

### 5.2. Saran

Melihat bahwa kinerja aparat desa berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Lompu Kecamatan Cina Kabupaten Bone maka disarankan :

- a) Agar lebih meningkatkan keterampilan aparat desa, penerapan sanksi yang tegas untuk setiap aparaturnya guna mewujudkan kualitas pelayanan bagi masyarakat setempat.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Edisi 2. PT Buku Seru. Jakarta
- Hamzah, B & Nina, Lamatenggo, 2014. Teori Kinerja dan Pengukurannya, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2017 Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik (Dalam Prespektif Risel Ilmu Administrasi Publik Kontemporer). Gava Media, Yogyakarta.
- Lucita Sari, 2016. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung. Skripsi, Universitas Lampung Bandar Lampung
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002 Manajemen Sumber Daya Manusia. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009 Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Rosda, Bandung
- Moenir, H.A.S. 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi 12, Bumi Aksara, Jakarta
- Para Kontributor Wikipedia, Definisi Kinerja, diakses pada: 20 Maret 2018
- Priyatno, 2010. Metode Penelitian, Edisi 2, Mitra Wacana Media, Jakarta
- Ratminto & Winarsih, 2006. Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen't Charter dan Standar Pelayanan Minimal), Pustaka Pelajar
- Sugiono, 2014, Metode Penelitian Manajemen, Alfabeta, CV, Bandung.
- Sugiono, 2016, Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta, CV, Bandung.
- Sujarweni, V Wiratna, 2015. SPSS untuk Penelitian, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Syakrani & Syahriani, 2009, Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.