

**PENGARUH KINERJA APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA KARELLA
KECAMATAN MARE KABUPATEN BONE**

***The influence of the Performance of Village Officials on Improving
Community Services at the Karella Village Office
Mare Sub-District Bone District***

MARNIATI SYAM^{*1)}

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapi Bone
syammarniati@gmail.com

RIA MUSFIRA^{*2)}

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapi Bone
Riamusfirah17@gmail.com

ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis deskriptif kuantitatif dengan membagikan kuesioner pada 54 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *probability sampling*. Teknik Analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat desa berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone sebesar 0,87 atau 87%.*

Kata Kunci : Kinerja Aparatur Desa, Peningkatan Pelayanan Masyarakat.

ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of the performance of village officials on services to the community at the Karella Village Office, Mare District, Bone Regency. The method used in this research is quantitative descriptive analysis method by distributing questionnaires to 54 respondents. Sampling was done by using *probability sampling*. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. The results showed that the performance of village officials had an effect on improving services to the community at the Karella Village Office, Mare District, Bone Regency by 0.87 or 87%.*

Keywords: Village Apparatus Performance, Community Service Improvement.

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, pemerintah Daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, kurang ramah dapat dihapuskan. Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 dan 23 tentang Pemerintahan Daerah Tahun 2014-2015 terdapat pada Bab XIII bagian kesatu tentang Pelayanan Publik dan asas Penyelenggarannya adalah Pemerintahan Desa wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidakdiskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

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 perijinan.

Dalam mendukung tugas dan fungsi pemerintah Kabupaten Bone dalam hal ini Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dalam menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu penulis menjadikan Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone sebagai objek penelitian untuk melihat kinerja para aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya penilaian kinerja maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Kinerja aparatur Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone penting untuk dilakukan guna melihat seberapa besar pengaruh kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat.

TINJAUAN TEORITIS

1. Pengertian kinerja

Kata kinerja atau *performance* sering digunakan untuk menjelaskan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun organisasi sesuai dengan tugas, kewenangan yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi.

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”.

2. Kinerja organisasi birokrasi

Dalam penelitian ini birokrasi dipakai dalam pengertian yang terbatas yaitu sebagai organisasi pemerintah (publik) yang berfungsi menyelenggarakan fungsi pemerintah dan fungsi pembangunan.

Rumusan birokrasi menurut Mifta Thoha adalah :Birokrasi atau disebut pula sebagai organisasi dari aparatur negara adalah susunan yang terorganisir secara hirarkis dengan struktur hubungan kewenangan yang jelas untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara mengkoordinasi secara sistematis pekerjaan dari banyak orang.

3. 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.

4. Faktor 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. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

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). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

5. Pengukuran kinerja

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

- 1) Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
- 2) 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.
- 3) 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. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- 4) 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.
- 5) Akuntabilitas, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

b. Pendekatan untuk mengukur kinerja organisasi melalui pendekatan dimensi periode waktu, yaitu :

- 1) Tahap jangka pendek
- 2) Tahap jangka menengah
- 3) Tahap jangka panjang

Keseluruhan proses tahap tersebut adalah suatu sistem yang tak terpisah, bahkan periode waktu jangka pendek merupakan persyaratan untuk dapat memasuki periode waktu jangka menengah, demikian selanjutnya periode waktu jangka menengah merupakan persyaratan untuk memasuki tahap jangka panjang. Pada akhirnya organisasi yang tidak memiliki kinerja bagus pada periode waktu

jangka pendek tak dapat survive untuk masa depan. Indikator untuk mengukur periode jangka pendek adalah produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Sedangkan indikator untuk mengatur periode jangka menengah adalah persaingan, yaitu menggambarkan posisi organisasi dalam lingkungan termasuk nilai bargaining position, dan pengembangan, yaitu kemampuan organisasi menginvestasikan sumber daya untuk memenuhi permintaan lingkungan. Indikator periode jangka panjang adalah kelangsungan hidup organisasi, yaitu kemampuan organisasi untuk tetap bertahan dan hidup seiring dengan perubahan lingkungan yang berubah.

6. Pengertian pelayanan masyarakat

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.

7. Asas-asas pelayanan publik

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.

8. 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).

9. Perwujudan pelayanan yang baik

Menurut Moenir (2016 : 41) perwujudan pelayanan yang didambakan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan adalah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

10. 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.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *exploratory* yaitu berusaha untuk mencari hubungan-hubungan yang relatif baru, dan *explanatory* yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menjelaskan gejala yang ditimbulkan oleh suatu obyek penelitian. Ditinjau dari aspek datanya adalah penelitian *ex post facto*, yang berarti setelah kejadian yaitu penelitian yang bersifat pencarian empirik yang sistematis, di mana peneliti tidak dapat mengontrol variabel bebasnya karena peristiwa telah terjadi atau sifatnya tidak dapat dimanipulasi.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Keseluruhan objek yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone mulai 1 Januari 2018 sampai Desember 2018 sebanyak 360 orang.

2. Sampel

Dikarenakan populasi terlalu banyak maka digunakan *Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Kemudian dilanjutkan dengan teknik *Simple Random Sampling* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiono, 2014 : 151).

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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone. Jadi sampel penelitian ini adalah $15\% \times 360 = 54$ orang dan 8 orang pegawai sebagai informan.

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

a. Data Kualitatif

Analisis Kualitatif adalah data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan dari Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone yang berperan selaku pendukung bagi data yang dibutuhkan.

b. Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka dari analisis statistik.

2. Sumber data

a. 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone yang dituangkan dalam daftar pernyataan yang disusun secara sistematis berdasarkan variabel dan indikator.

b. 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung pada objek yang diteliti sehubungan dengan kinerja organisasi pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mempelajari dokumen-dokumen sehubungan dengan tingkat kinerja organisasi pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

3. Wawancara

Wawancara yaitu memperoleh data atau informasi dengan melakukan tanya jawab secara langsung pada responden sehubungan dengan tingkat kinerja organisasi pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

4. Kuesioner

Kuesioner yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden sehubungan dengan tingkat kinerja organisasi pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

Analisis Data

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kinerja Aparatur desa (X) terhadap peningkatan pelayanan (Y) pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 :

1. Regresi linear sederhana

$$Y = a + b (X)$$

$$a = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (\sum XY)}{n (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{n (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Dimana :

X = Variabel kinerja aparatur desa

Y = Variabel pelayanan

n = Jumlah responden
 a = Besarnya pencapaian
 b = Koefisien regresi

1. 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:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{((n\sum x^2) - (\sum x^2)(n\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Dimana :

r = Koefisien Korelasi
 n = Jumlah responden
 X = Variabel kinerja aparatur desa
 Y = Variabel Pelayanan
 (Sudjana, 2005 : 369)

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 :

Tabel 3.1
Interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

HASIL PENELITIAN 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone sebagai variabel terikat (Y) hasil pengolahan data untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

1. Tingkat Kinerja Aparat Desa di Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

Kinerja Organisasi adalah hasil kerja yang secara akumulatif dicapai oleh organisasi berdasarkan sasaran yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya dengan indikator kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

- a. Kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat.

Quantity of work (kuntitas kerja) merupakan segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran waktu. Kuntitas kerja juga merupakan jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seorang aparat dalam suatu periode tertentu.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 1 (satu) di bawah ini :

Tabel 1
Tanggapan Responden tentang kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	-	0.00
Jarang sekali	-	0.00
Kadang-kadang	3	5.55
Sering	21	38.89
Selalu	30	55.56
Total	54	100.00

Sumber: Hasil Kuesioner 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 54 responden, 30 responden (55.56%) menyatakan bahwa kesesuaian antara kuantitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella Kecamatan Mare 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 Karella Kecamatan Mare 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

Berdasarkan keterangan dari aparat Desa Karella dikatakan bahwa proses pelayanan telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja aparat Desa dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaan dapat dikerjakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

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

Quality of work (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang aparat mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 2 (Dua) dibawah ini :

Tabel 2.

Tanggapan Responden tentang kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	-	0.00
Jarang sekali	-	0.00
Kadang-kadang	5	9.25
Sering	15	27.78
Selalu	34	62.97
Total	54	100.00

Sumber: Hasil Kuesioner 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 54 responden, 34 responden (62.97%) menyatakan bahwa kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

Berdasarkan Keterangan Kepala Desa Karella dikatakan bahwa kesesuaian antara kualitas kerja yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone menekankan pada pegawainya agar memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara layanan yang cepat, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan.

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

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kesesuaian antara pelaksanaan tugas yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 3 (tiga) di bawah ini :

Tabel 3

Tanggapan Responden tentang kesesuaian antara pelaksanaan tugas yang dihasilkan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	-	0.00
Jarang sekali	-	0.00
Kadang-kadang	2	3.71
Sering	17	31.48
Selalu	35	64.81
Total	54	100.00

Sumber: Hasil Kuesioner 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 54 responden, 35 responden (64.81%) menyatakan bahwa pelaksanaan tugas yang dilakukan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong sering, 2 responden (3.71%) menyatakan bahwa pelaksanaan tugas yang dilakukan aparat Desa pada Kantor Desa Karella dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa pelaksanaan tugas aparat Desa pada Kantor Desa Karella dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah..

Berdasarkan keterangan dari Kepala Desa Karella bahwa pelaksanaan tugas aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone telah sesuai dengan proses yang berlaku kepada masyarakat dapat dilihat dari seberapa jauh karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan akurat dengan penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikannya.

- d. kesesuaian antara tanggung jawab akan kewajiban karyawan pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat.

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

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kesesuaian antara tanggung jawab akan kewajiban karyawan pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 4 (empat) di bawah ini :

Tabel 4

Tanggapan Responden tentang tanggung jawab akan kewajiban karyawan pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan Proses yang berlaku kepada masyarakat.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	-	0.00
Jarang sekali	-	0.00
Kadang-kadang	3	5.55
Sering	11	20.37
Selalu	40	74.08
Total	54	100.00

Sumber: Hasil Kuesioner 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 54 responden, 40 responden (74.08%) menyatakan bahwa tanggung jawab akan kewajiban aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong sering, 3 responden (5.55%) menyatakan bahwa tanggung jawab akan kewajiban aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan proses yang berlaku kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

Berdasarkan keterangan dari Kepala Desa Karella Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo menekankan kepada aparat Desa untuk melaksanakan kewajibannya terhadap pekerjaan dan tugasnya masing-masing untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Tingkat Kinerja Aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone (X)

Untuk menentukan tingkat variabel kinerja aparat desa, terlebih dahulu digunakan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Range skor}} = \frac{20 - 12}{5} = 1.6 \text{ atau } 2$$

Setelah ditemukan hasil/interval, maka dimasukkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5
 Tingkat kinerja aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo (X)

Kategori	Nilai skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	19-20	36	66.67
Tinggi	17-18	15	27.78
Sedang	15-16	1	1.85
Rendah	13-14	1	1.85
Sangat Rendah	12	1	1.85
Total		54	100.00

Sumber: Hasil Pengolahan data 2019

Dari hasil pengolahan data frekuensi tersebut di atas 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone (X) tergolong Sangat Tinggi** karena indikator kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas tanggung jawab selalu sesuai dengan yang diharapkan masyarakat pada pelayanan di akntor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

3. Tingkat pelayanan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone kepada masyarakat dengan indikator adanya kemudahan, pelayanan secara wajar tanpa gerutu, pelayanan yang sama serta jujur dan terus terang.

a. Aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat.

Memberikan kemudahan adalah sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha pelayanan pada masyarakat.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat dapat dilihat pada tabel 6 (enam) di bawah ini :

Tabel 6

Tanggapan Responden tentang aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	-	0.00
Jarang sekali	-	0.00
Kadang-kadang	4	7.41
Sering	19	35.18
Selalu	31	57.41
Total	54	100.00

Sumber: Hasil Kuesioner 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 54 responden, 31 responden (57.41%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat tergolong selalu, 19 responden (35.18%) berpendapat bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan

pada masyarakat tergolong sering, 4 responden (7.41%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

Berdasarkan keterangan dari Kepala Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone menyatakan selalu menekankan pada seluruh aparat Desa untuk mengetahui dan memahami setiap jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam bentuk apapun.

- b. Aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat.

Pelayanan yang wajar tanpa gerutu adalah suatu perbuatan yang sudah selayaknya/ seharusnya dilakukan oleh seseorang, baik yang menyangkut diri sendiri, orang lain pada situasi (berkaitan dengan waktu dan kondisi, berkaitan dengan tempat) tertentu.

Kewajaran yaitu keadilan dan kesetaraan didalam memenuhi hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undang yang berlaku, yaitu : seseorang memperhatikan kepentingan seluruh pemangku kepentingan berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran dan seseorang memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan untuk mengakses informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang aparat Dasa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 7 (tujuh) berikut ini :

Tabel 7

Tanggapan Responden tentang aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	-	0.00
Jarang sekali	-	0.00
Kadang-kadang	5	9.26
Sering	20	37.03
Selalu	29	53.71
Total	54	100.00

Sumber: Hasil Kuesioner 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 54 responden, 29 responden (53.71%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong selalu, 20 responden (37.03%) berpendapat bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong sering, 5 responden (9.26%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

Berdasarkan keterangan dari aparat Desa bahwa Kepala Desa Karella selalu menekankan pada pemberian pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat. Kewajaran dalam arti perwujudan keramah tamahan, dengan pembicaraan yang wajar, cukup jelas, dan disampaikan dengan gaya bahasa yang sopan dan benar.

- c. Aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat.

Perlakuan yang sama atau keadilan adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya tanpa membeda-bedakan antara individu dengan individu yang lainnya.

Istilah keadilan berasal dari kata "adil" yang berarti tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang. Dari beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa pengertian keadilan adalah semua hal yang berkenaan dengan sikap dan tindakan dalam hubungan antar manusia, keadilan berisi sebuah tuntutan agar orang memperlakukan sesamanya sesuai dengan hak dan kewajibannya, perlakuan tersebut tidak pandang bulu atau pilih kasih, melainkan semua orang diperlakukan sama sesuai dengan hak dan kewajibannya.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 8 (delapan) di bawah ini :

Tabel 8
Tanggapan Responden tentang aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	-	0.00
Jarang sekali	-	0.00

Kadang-kadang	6	11.12
Sering	16	29.62
Selalu	32	59.26
Total	54	100.00

Sumber: Hasil Kuesioner 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 54 responden, 32 responden (59.26%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat tergolong selalu, 16 responden (29.62%) berpendapat bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat tergolong sering, 6 responden atau (11.12%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat tergolong kadang-kadang, dan tidak ada responden menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang wajar tanpa gerutu kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

Berdasarkan keterangan dari Kepala Desa Karella dikatakan bahwa selalu menekankan kepada aparat Desa harus memberikan pelayanan yang sama tanpa terkecuali, dengan alasan memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan, memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak.

- d. Aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata jujur merupakan kata yang digunakan untuk menyatakan sikap seseorang, jika ada seseorang berhadapan dengan sesuatu atau fenomena maka orang itu akan memperoleh gambaran tentang sesuatu atau fenomena tersebut, jika orang itu menceritakan informasi tentang gambaran tersebut kepada orang lain tanpa ada "perubahan" (sesuai dengan realitanya) maka sikap yang seperti itulah yang disebut dengan jujur.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 9 (sembilan) di bawah ini :

Tabel 9

Tanggapan Responden tentang aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	-	0.00

Jarang sekali	-	0.00
Kadang-kadang	3	5.55
Sering	13	24.08
Selalu	38	70.37
Total	54	100.00

Sumber: Hasil Kuesioner 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 54 responden, 38 responden (70.37%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong selalu, 13 responden (24.08%) berpendapat bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong sering, 3 responden (5.55%) menyatakan bahwa aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong jarang sekali dan tidak pernah.

Berdasarkan keterangan dari Kepala Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dikatakan bahwa selalu menekankan kepada aparat Desa untuk bersikap jujur. Jujur bermakna keselarasan antara berita dengan kenyataan yang ada. Pelayanan yang terus terang dilaksanakan dengan baik oleh aparat Desa karena adanya prosedur yang jelas dalam pelayanan sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang didapatkannya.

- e. Tingkat pelayanan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone kepada masyarakat.

Untuk menentukan tingkat variabel kinerja aparat desa, terlebih dahulu digunakan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Range skor}} = \frac{20 - 12}{5} = 1.6 \text{ atau } 2$$

Setelah ditemukan hasil/interval, maka dimasukkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 10

Tingkat pelayanan aparat Desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone kepada masyarakat (Y).

Kategori	Nilai skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	19-20	22	40.75
Tinggi	17-18	27	50

Sedang	15-16	3	5.55
Rendah	13-14	2	3.70
Sangat Rendah	12	-	0.00
Total		54	100.00

Sumber: Hasil Pengolahan data 2019

Dari hasil pengolahan data frekuensi tersebut di atas maka 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 disimpulkan bahwa **Tingkat pelayanan pada kantor Desa Karella 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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

4. Pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

Dalam pembahasan ini juga akan dijelaskan analisis statistik pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan menggunakan regresi.

a. Analisis statistik pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone.

Hasil iktisar deskriptif pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dapat dilihat seperti tabel berikut :

Tabel 11

Analisis statistik pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone

Uraian	X	Y	X.Y	X ²	Y ²
Sangat Tinggi	36	22	792	1.296	484
Tinggi	15	27	405	225	729
Sedang	1	3	3	1	9
Rendah	1	2	2	1	4

Sangat Rendah	1	0	0	1	0
Σ	54	54	1.202	1.524	1.226

Sumber : Hasil Pengolahan data 2019

Mengacuh dari data Tabel 11 di atas, maka analisis regresi yang digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh kinerja aparat Desa terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan formulasi sebagai berikut :

b. Analisis Regresi Sederhana :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

y = Pelayanan kepada masyarakat

x = Kinerja

a = konstanta

b = Koefisien Regresi

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{((\Sigma y)(\Sigma x^2) - (\Sigma x)(\Sigma xy))}{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2} \\
 &= \frac{(54)(1.524) - (54)(1.202)}{54(1.524) - (54)^2} \\
 &= \frac{82.296 - 64.908}{82.296 - 2.916} \\
 &= \frac{17.388}{79.380} \\
 &= 0.22 \\
 b &= \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2} \\
 &= \frac{54(1.202) - (54)(54)}{54(1.524) - (54)^2} \\
 &= \frac{64.908 - 2.916}{82.296 - 2.916} \\
 &= \frac{61.992}{79.380} \\
 &= 0.78
 \end{aligned}$$

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 Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone meningkat sebesar 0.78. ini berarti bahwa kinerja aparat Desa berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone sebesar 0.78.

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (kinerja aparat Desa) dengan variabel terikat (pelayanan masyarakat) dengan rumus perhitungan sebagai berikut :

c. Analisis Korelasi :

$$\begin{aligned} r &= \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{((n\sum x^2) - (\sum x)^2)(n\sum y^2) - (\sum y)^2}} \\ &= \frac{54\sum 1.202 - (\sum 54)(\sum 54)}{\sqrt{((54\sum 1.524) - (54)^2)(54\sum 1.226) - (\sum 54)^2}} \\ &= \frac{\sum 64.908 - \sum 2.916}{\sqrt{((\sum 82.296) - (\sum 2.916))((\sum 66.204) - (\sum 2.916))}} \\ &= \frac{64.908 - 2.916}{\sqrt{(79.380)(63.288)}} \\ &= \frac{61.992}{\sqrt{5.023.801.440}} \\ &= \frac{61.992}{70.878,78} \\ &= 0.87 \text{ atau } 87\% \end{aligned}$$

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.

KESIMPULAN

berdasarkan analisis regres di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kinerja aparat desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone tergolong sangat tinggi dengan persentase 66.67%.
2. Tingkat pelayanan aparat desa pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone kepada masyarakat tergolong tinggi dengan persentase 50 %.
3. Tingkat kinerja aparat desa berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone dengan interval koefisien 0.87 atau 87% yang berarti tingkat pengaruhnya sangat tinggi dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya sebesar 13%.

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 Perspektif Riset 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.

- 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 & Syahrani, 2009, *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Widjaja,H.A.W. 2009. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wulan Sasti, Eurika, 2015. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kundur*, Skripsi, Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.