

Pengaruh Kinerja Perangkat Desa terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Cakru Kecamatan Kencong Kabupaten Jember

Adi Kurniawan¹, Selfi Budi Helpiastuti², Boedijono³

170910201056@mail.unej.ac.id

Abstract

This research aims to find out and describe the Effect of Village Device Performance on Service Quality at Cakru Village Office, Kencong District, Jember Regency. This phenomenon arises due to the dissatisfaction of several people living in Cakru Village, Kencong District, Jember Regency, towards the services provided by the Cakru Village government. This research is an explanatory research where the approach used is a descriptive quantitative approach. The population contained in this study is all village devices that work at the Cakru Village office, Kencong District, Jember Regency, with a total number of village devices of 25 people. This sampling is carried out on a census basis, where the entire population is sampled. The collection of data contained in this study uses a questionnaire conducted in a closed manner. The analysis used in this study is regression analysis and T test. The results obtained from this study by using regression analysis showed a positive relationship between performance and the quality of public services in Cakru Village, and it was identified that the performance of village devices had a significant influence on the quality of public services. The T test in this study also showed that the performance of village devices had a significant positive influence.

Keyword: *Work Influence, Service Quality, Public Services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh Kinerja Perangkat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember. Fenomena ini muncul dikarena adanya ketidakpuasan beberapa masyarakat yang tinggal di Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember, terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Cakru. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi dimana pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi yang terdapat di penelitian ini adalah semua perangkat desa yang bekerja di kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember, dengan jumlah total perangkat desa sebesar 25 orang. Pengambilan sample ini dilakukan secara sensus, dimana keseluruhan jumlah populasi dijadikan sampel. Pengumpulan data yang terdapat dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang dilakukan secara tertutup. Analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis regresi dan uji T. Hasil yang didapat dari penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kinerja dengan kualitas pelayanan publik di Desa Cakru, dan diidentifikasi bahwa kinerja perangkat desa memiliki pengaruh besar yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Uji T dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sesuai dengan prediksi yang diharapkan dalam konteks penelitian.

Kata Kunci: Pengaruh Kerja, Kualitas Pelayanan, Layanan Publik

^{1,2,3} Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal terpenting dalam pelayanan publik. Terlebih dalam era globalisasi seperti sekarang ini, dimana suatu pelayanan publik dituntut untuk memiliki kualitas yang baik, dikarenakan teknologi informasi dan komunikasi dapat dengan mudah didapatkan, sehingga perangkat desa sebagai salah satu pemberi layanan kepada masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan publik dengan kualitas yang baik kepada pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, bahwa Desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu adanya pelayanan publik, salah satunya adalah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan keinginan dan pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat. Untuk mencapai kualitas yang baik dalam pelayanan publik maka diperlukan adanya kinerja yang baik dari perangkat atau pegawai yang ada di dalam instansi pemerintah, ketika kinerja pegawai yang memberikan pelayanan kurang baik maka kualitas yang diberikan kepada masyarakat juga bisa terpengaruh menjadi kurang baik juga. Kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Haryono & Eko Pujianto, 2016).

Menurut Arawati, Baker & Kandampully dalam jurnal Internasionalnya dengan judul :”*An exploratory study of service quality in the Malaysian Public service sector*” yang berarti “Sebuah studi eksplorasi kualitas pelayanan di Malaysia sektor pelayanan publik” (2007,24 (2):177-190) menyatakan bahwa: “*service quality is an important dimension of organizational performance in the public sector as the main output of public organization is services*” yang berarti “kualitas pelayanan adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan” (2007:177-190). (Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur yang penting atas kinerja organisasi sektor publik karena keluaran utama dari organisasi publik adalah pelayanan). Menanggapi tentang perlunya profesionalisme untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Maka, Waworuntu (1997:19) mengemukakan bahwa seorang yang profesional dalam dunia administrasi negara, menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan 2 tujuannya kepada *public service*, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para aparatur pemerintah desa untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan.

Sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, Desa Cakru memiliki perangkat desa yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyediakan layanan. Hasil dari observasi yang sudah dilakukan terkait kinerja para perangkat desa yang ada di desa cakru dalam menyediakan layanan, menurut sumber data yang diperoleh dari sekretaris desa Bapak Wijayanto mengungkapkan bahwa untuk menciptakan sebuah layanan yang baik terdapat beberapa faktor pendukung seperti

sarana dan prasaran serta sumber daya manusia yang profesional, beliau mengungkapkan bahwa dalam hal sarana dan prasarana yang ada di desa Cakru sudah baik, dimana sudah terdapat komputer untuk mengakses data-data yang ada di desa Cakru, kemudian juga terdapat *wifi* desa, dimana bisa di akses oleh perangkat desa untuk mengakses internet supaya mempercepat dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

Tabel Jenis layanan di Desa Cakru

No	Jenis Layanan	Waktu Pelayanan
1	Surat keterangan domisili	1 Hari
2	Surat keterangan kehilangan	1 Hari
3	Surat keterangan usaha	1 Hari
4	Surat keterangan SKCK	1 Hari
5	Surat keterangan kelahiran	1 Hari
6	Surat keterangan mondok	1 Hari

Namun terdapat beberapa fenomena yang kurang baik seperti, terjadinya keterlambatan waktu oleh perangkat desa yang bekerja di desa Cakru. Padahal untuk meningkatkan integritas, mendorong profesionalitas dan akuntabilitas, serta meningkatkan disiplin kerja pegawai, guna mewujudkan kelancaran pelaksanaan tugas dan prestasi kerja, perlu mengatur hari dan jam kerja. Selain waktu, masyarakat juga enggan datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan layanan, menurut sumber data dari masyarakat desa Cakru yaitu Ibu Suwariyah mengatakan bahwa yang terjadi adalah masyarakat mengurus ke rumah perangkat desa yang bekerja di kantor desa Cakru, karena masyarakat beranggapan bahwa itu lebih mudah dari pada langsung datang ke kantor desa untuk mendapatkan layanan publik. Menurut sumber data dari <https://desacakru.wordpress.com/> untuk meningkatkan profesionalisme sumber daya perangkat desa yang ada di Desa Cakru, pada tahun 2012 pemerintah juga pernah mengikuti acara *Desa Online* yang diadakan oleh pemerintah kabupaten jember dengan seluruh desa yang ada di kabupaten jember, dimana dalam hal ini Desa Cakru ikut serta untuk mengikuti acara tersebut sebagai peserta. Dengan adanya acara yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Jember tersebut, Peserta mendapatkan berbagai hal materi tentang perakitan komputer, *software*, jaringan komputer, internet dasar, komunikasi dalam internet, hingga pembuatan *website* berupa *Blog* dengan mempergunakan *wordpress*.

Kinerja

Kinerja menurut (Iskandar 2019) adalah hasil karya seseorang dalam bentuk kualitas ataupun kuantitas dalam suatu organisasi. Kinerja adalah kemampuan kerja atau suatu prestasi yang dicapai serta yang perlukan. Dengan demikian kinerja dapat dilihat dari beberapa dimensi yang berbeda, yang pertama adalah kinerja sebagai hasil atau *output* yaitu menilai kinerja melihat apa yang telah dicapai oleh seseorang. Kedua adalah kinerja dilihat dari aspek prosesnya. Kinerja pemerintah mencakup dalam hal pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada publik sesuai dengan wewenang yang dimiliki oleh masing-masing instansi. Dalam hal ini, pelayanan oleh instansi Pemerintah Desa adalah pelayanan kepada masyarakat di desanya. (Rasyid, 1997).

Kinerja seseorang dapat tercapai pasti karena adanya usaha dan upaya yang

dilakukan. Kinerja dapat dihasilkan dari pendidikan, profesionalisme dan pengalaman kerja. Menurut Sedarmayanti faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sikap mental, pendidikan, keterampilan, kepemimpinan, tingkat penghasilan, komunikasi, disiplin, sarana dan prasarana, kesempatan berprestasi.

Menurut T.R Micheldalam Sedarmayanti (2001:51), pengukuran kinerja yang meliputi: kualitas pelayanan, komunikasi, kemampuan. Menurut Robbins (2016:260) indikator untuk mengukur kinerja karyawan atau pegawai ada lima aspek, yaitu: kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan untuk publik atau sering disebut kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (*citizens*), juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketentuan penganggaran pelayanan sektor swasta. Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Selanjutnya kualitas menurut Kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Zethaml dan Haywood Farmer dalam Warella (1997:17), ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu: *Intangibility*, *Herogeneity*, *Inseparability*.

Menurut Zeithami-Parasuraman-Berry (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *serqual* tersebut, yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy*.

2. Metodologi

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori, untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia (Sugiyono: 2012). Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

Penelitian ini dilakukan di Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember, yang beralamatkan di Jalan Diponegoro nomor 10, Desa Cakru, Kecamatan Kencong Kabupaten Jember. Waktu penelitian dilakukan selama 20 hari kepada perangkat Desa Cakru dan masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember. Alasan peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu. Jadi populasi yang dipakai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah keseluruhan perangkat desa yang bekerja di Kantor Desa Cakru Kecamatan Kencong Kabupaten Jember sejumlah 25 orang. Sampel merupakan satu subset atau tiap bagian dari populasi yang merepresentasikan populasi tersebut (Silalahi, 2009: 254). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi sehingga dibutuhkan penentuan sampel dari populasi tersebut. Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan teknik sempel jenuh, dimana sempel jenuh merupakan penentuan sempel dimana semua anggota dijadikan sebagai sempel, biasanya dalam sempel jenuh memiliki jumlah yang kecil. Langkah pengumpulan data meliputi: observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Dalam penelitian ini teknik pengukuran yang akan digunakan adalah menggunakan skala linkert. Skala linkert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini, uji dilakukan menggunakan rumus koefisien korelasi product moment dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan :

N = jumlah responden

X = skor variabel X

Y = skor variabel Y

Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha, yaitu acuan yang digunakan untuk menjelaskan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Menurut Ghazali (2013) suatu kontruk dapat disebut reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,70.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data akan menguji apakah data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) berdistribusi normal pada persamaan resgresi yang dihasilkan.

Uji Heteroskedastitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi memiliki kesamaan varian dari residual dari satu periode ke periode yang lain atau

apakah ada hubungan antara nilai yang diprediksi dan nilai pengurangan residual pegawai sehingga model tersebut dianggap homoskedasitas (Rusiad et al., 2013).

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menunjukkan korelasi anggota observasi yang diurutkan berdasarkan waktu atau ruang (Ajija, 2011).

Uji Analisis Data

Regresi Linier Sederhana

Teknik ini digunakan untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel bebas dengan variabel terikat.

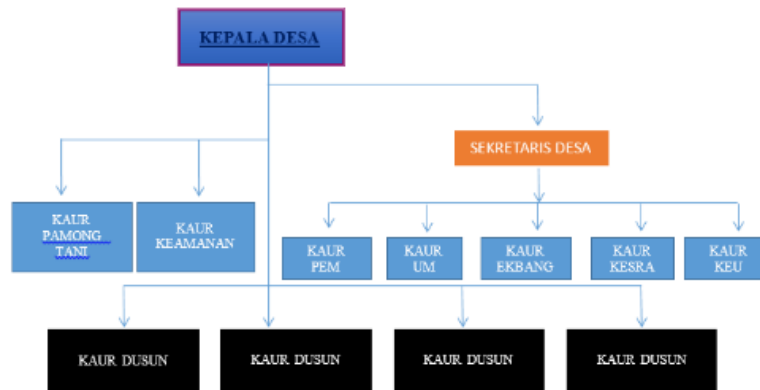
Uji Statistik

Uji statistik dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan ada tidaknya korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3. Hasil Dan Diskusi

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Cakru merupakan Pemerintahan Desa dimana wilayahnya termasuk kedalam wilayah Kecamatan Kencong Kabupaten Jember, terletak di bagian barat wilayah Kecamatan Kencong dan wilayah Kabupaten Jember. Desa Cakru sendiri memiliki luas wilayah 1.065,823 Ha. Memiliki ketinggian 49 m dari permukaan air laut. Desa Cakru sebagai salah satu instansi pemerintahan yang melayani masyarakat terdapat struktur organisasi yang mengatur pegawainya sesuai dengan tugas dan jabatan yang di berikan kepada mereka. Berikut adalah struktur oraganisasi yang terdapat di Desa Cakru Kecamatan Kencong Kabupaten Jember.



Gambar 1. Struktur Pemerintahan Desa

Hasil Analisa Data

Pengujian Intrumen Data

Dalam penelitian tentang pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember, pengujian instrumen data dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai. Validitas instrumen mengacu pada seberapa baik alat ukur tersebut mengukur apa yang seharusnya

diukur. Validitas isi (*content validity*) memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner mencakup semua aspek konsep yang diukur. Ini biasanya dilakukan dengan meminta para ahli atau pakar di bidang terkait untuk menilai item-item dalam kuesioner dan memberikan masukan mengenai kelengkapan dan relevansi item tersebut.

Uji Validitas

Dalam uji validitas data, data dikatakan valid apabila nilai R_{hitung} lebih besar dari nilai R_{tabel} yaitu 0,3365, sementara itu nilai R_{hitung} dari Kinerja dan kualitas pelayanan lebih dari nilai R_{tabel} .

Uji Reabilitas

Untuk uji reabilitas data, variabel kinerja perangkat desa, nilai R_{hitung} adalah 0,918, yang lebih besar dari nilai R_{tabel} sebesar 0,600. Demikian pula, untuk variabel kualitas pelayanan publik, nilai R_{hitung} adalah 0,943, yang juga lebih besar dari nilai R_{tabel} sebesar 0,600. Dengan demikian, data yang dikumpulkan menggunakan instrumen ini dapat dipercaya dan digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian mengenai pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Analisis dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan bahwa distribusi data terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cakru tidak sesuai dengan distribusi normal. Nilai uji statistik sebesar 0.246 dengan signifikansi asymptotic $p < 0.001$ menunjukkan bahwa data yang diamati tidak terdistribusi secara normal.

Uji Heterokedastisitas

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada bukti yang mendukung adanya heteroskedastisitas pada variabel ini, dengan koefisien korelasi sebesar 0.077 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 1.000 ($p > 0.05$). Hal ini mengindikasikan bahwa variasi dari variabel kinerja perangkat tidak bervariasi secara signifikan dengan jumlah observasi ($N = 25$) yang ada. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi untuk variabel kinerja perangkat dalam analisis ini, memvalidasi kecocokan model regresi atau analisis lainnya yang menggunakan variabel tersebut sebagai prediktor dalam konteks pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cakru.

Uji Autokorelasi

Dengan nilai signifikansi asimtotik sebesar 0.103 ($p > 0.05$), tidak ada cukup bukti untuk menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa data tersebut terdistribusi secara acak atau tidak memiliki pola berurutan yang konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini, tidak terdapat bukti yang mendukung adanya hubungan yang kuat atau pola yang teratur antara kinerja perangkat desa dengan kualitas layanan publik yang disediakan oleh Kantor Desa Cakru.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel "Kinerja Perangkat" memiliki koefisien regresi unstandar sebesar 0.989 dengan standar error sebesar 0.077. Koefisien ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kinerja perangkat desa berkontribusi sebesar 0.989 unit dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ketika faktor lainnya tetap konstan. Koefisien standar (Beta) sebesar 0.937 mengindikasikan bahwa kinerja perangkat desa memiliki pengaruh besar yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai t-statistik sebesar 12.913 dengan signifikansi <0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja perangkat desa dan kualitas pelayanan publik adalah signifikan secara statistik. Dengan demikian, temuan ini menguatkan bahwa kinerja perangkat desa memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Desa Cakru.

Uji T

Dalam kasus ini, nilai signifikansi untuk variabel "Kinerja Perangkat" adalah 0.000, yang jelas lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Nilai t hitung sebesar 12.913 juga jauh lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.3165. Koefisien regresi (β) yang terkait dengan variabel ini adalah positif, menunjukkan bahwa peningkatan dalam kinerja perangkat desa secara signifikan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember.

Koefisien Determinasi

Hasil dari model regresi yang ditampilkan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perangkat desa dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.937 menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara variabel kinerja perangkat desa dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, nilai R Square (R^2) sebesar 0.879 mengindikasikan bahwa sekitar 87.9% variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel kinerja perangkat desa dalam model regresi ini. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa memiliki pengaruh yang besar dalam menjelaskan variasi dalam kualitas layanan publik yang diamati. Penyesuaian dengan Adjusted R Square sebesar 0.874 juga menunjukkan bahwa model ini dapat menjelaskan variasi tersebut secara konsisten setelah mempertimbangkan kompleksitas model.

Pembahasan

Pada penelitian ini, dilakukan serangkaian uji statistik untuk mengevaluasi hubungan antara kinerja perangkat desa dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember. Pertama, uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan bahwa distribusi data kualitas pelayanan publik tidak mengikuti pola distribusi normal ($p < 0,001$). Meskipun demikian, temuan ini tidak mempengaruhi interpretasi bahwa kinerja perangkat desa berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, seperti yang ditunjukkan oleh hasil regresi.

Selanjutnya, dalam upaya menguji heteroskedastisitas untuk variabel "Kinerja Perangkat" menunjukkan bahwa tidak ada bukti yang mendukung adanya heteroskedastisitas ($p = 1,000$), mengindikasikan bahwa variasi kinerja perangkat

desa relatif stabil terhadap jumlah observasi yang digunakan ($N = 25$). Hasil ini memvalidasi penggunaan model regresi sederhana untuk mengevaluasi pengaruh kinerja perangkat terhadap kualitas pelayanan publik.

Selain itu, uji Runs Test menunjukkan tidak adanya pola berurutan yang signifikan dalam data, dengan nilai signifikansi asimptotik sebesar 0,103 ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini, tidak ada cukup bukti untuk menolak hipotesis bahwa kinerja perangkat desa tidak memiliki hubungan yang konsisten atau teratur dengan kualitas layanan publik yang diberikan di Kantor Desa Cakru. Secara keseluruhan, temuan ini memberikan pemahaman yang lebih dalam bahwa meskipun data tidak berdistribusi secara normal, kinerja perangkat desa tetap memiliki dampak yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Desa Cakru. Implikasi dari penelitian ini dapat mendukung pengembangan strategi untuk optimalisasi kinerja perangkat desa guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat lokal.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Cakru, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember, dapat disimpulkan bahwa kinerja perangkat desa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja perangkat desa dengan kualitas pelayanan publik, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang signifikan secara statistik ($\beta = 0.989$, $p < 0,001$). Meskipun data tidak berdistribusi secara normal, hal ini tidak menghalangi interpretasi bahwa kinerja perangkat desa tetap memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat desa. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung bahwa peningkatan kinerja perangkat desa dapat menjadi strategi efektif dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Desa Cakru. Implikasi dari temuan ini menyarankan perlunya perhatian yang lebih besar terhadap manajemen dan pengembangan sumber daya perangkat desa guna optimalisasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan pengembangan variabel seperti responsivitas, kehandalan, dan aksesibilitas dalam analisis kualitas layanan publik di tingkat desa. Selain itu, integrasi variabel kontekstual seperti faktor budaya, ekonomi, dan sosial juga perlu dipertimbangkan untuk mendalami lebih dalam pengaruh kinerja perangkat desa terhadap pelayanan publik. Metode pengumpulan data yang holistik dan kombinasi antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif, sementara studi kasus dari berbagai desa dapat menambah perspektif yang beragam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Pasalong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sudjana. 1992. *Metode Statistika*. Bandung. TARSITO
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik*. Yogyakarta. Andi Offset
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10 Mengelola Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo

Sumber Dari Jurnal dan Skripsi

- Azizah, Dwi Lailatul. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Robbi, (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Widiaswari, Roro Rukmini. (2012). *Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarbaru*. Universitas Achmad Yani.
- Siburian, Ester Silvyana. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara*. Universitas Sam Ratulangi.
- Tahir, Nurbiah. (2020). *Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Iskandar, Yeni. (April 2020). *Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat*. STIE Indragiri.
- Utami, Santi Budi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Robbi. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sumber Dari Peraturan Perundang – Undangan

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa,
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Sumber Website

<http://desacakru.com/> (diakses pada hari Senin, 4 Oktober 2021 pada pukul 12.00 WIB).

<http://desacakru.com/layanan-publik/#kabar-desa> (diakses pada hari Senin, 4 Oktober 2021 pada pukul 12.00 WIB).

<https://desacakru.wordpress.com/> (diakses pada hari Jumat, 15 Januari 2021 pada pukul 09.00 WIB).

