

PENGARUH PELAYANAN APARAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BARUGA KECAMATAN BANTIMURUNG KABUPATEN MAROS

Hamka
Yuni Nuardi Tasmita

Universitas Muslim Maros
Email : hamka@umma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, pengumpulan data dilakukan dengan cara angket (kuesioner) dan studi kepustakaan. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat di Desa Baruga. Sampel sebanyak 98 orang.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji T, uji validitas dan uji realibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aparat desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros karena t hitung $5,260 > t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < \text{level of significant } 0,05$. Adapun nilai koefisien korelasi $0,473$ dan nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah $0,24$ yang berarti besarnya pengaruh pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros adalah 22% dan sisanya dipengaruhi oleh selain variabel pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, dan Kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to determine the significance of the influence of village apparatus service on community satisfaction in Baruga Village, Bantimurung Subdistrict, Maros Regency. The data used in this study are primary data and secondary data, data collection is done by questionnaire (questionnaire) and literature study. The population in this study were people in Baruga Village. A sample of 98 people.

The analysis method in this study uses simple linear regression analysis, correlation coefficient, coefficient of determination, T test, validity test and reliability test. The results showed that the services of village officials had a significant effect on community satisfaction in Baruga Village, Bantimurung Subdistrict, Maros Regency because t count was $5.260 > t$ table 1.984 and a significance value of $0.000 < \text{level of significant } 0.05$. The correlation coefficient value is 0.473 and the coefficient of determination is 0.24 , which means that the influence of village officials' service on community satisfaction in Baruga Village, Bantimurung Subdistrict, Maros Regency is 22% and the rest is influenced by the service variable.

Keywords: Service, and Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemerintah desa merupakan salah satu lembaga atau organisasi yang memiliki peran penting dalam kehidupan bermasyarakat (Mukhtar Sarman, 2008:12). Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Maka untuk itu Aparatur Desa harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat itu dengan pelayanan yang baik dan tepat waktu. Salah satu tugas Pemerintahan Desa adalah memahami aspirasi kebutuhan masyarakat dan juga dapat menetapkan kebijakan penanganannya dengan baik sehingga segala urusan kegiatan baik yang berasal dari jalur pemerintah atasan maupun yang berasal dari aspirasi masyarakat dapat terpadu dengan baik. Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat.

Namun masalah utama yang sering terjadi di Kantor Desa Baruga menurut masyarakat ialah pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang telah ditentukan. Akibat hal tersebut harus diakui secara perlahan akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Untuk menghadapi hal tersebut pemerintah harus lebih cepat tanggap guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat

memuaskan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yaitu: apakah pelayanan aparat desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

a. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan khususnya mengenai variabel yang di teliti, dan diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

b. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

c. Bagi pemerintah Desa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah desa agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

B. TINJAUAN TEORITIS

1. Pelayanan Aparat Desa

a. Pelayanan

Menurut kamus umum bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Moenir (2008:27) dalam bukunya manajemen pelayanan umum di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Barata (2006:31) dalam bukunya dasar pelayanan prima, beliau mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya.

Natipulu (2007:164) berpendapat bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain berupa barang ataupun jasa.

b. Aparat Desa

Aparat Desa merupakan para penyelenggara urusan pemerintahan di desa dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Yang termasuk dalam kategori Aparat Desa dalam pasal 202 UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (UU Pemda) adalah Pemerintah Desa (Kepala Desa) dan Perangkat Desa (sekretaris dan staf yang melakukan kegiatan dalam membantu pelaksanaan tugas di Desa) yang tugasnya adalah mengayomi masyarakat. Adapun wewenang Aparat Desa yaitu :

- 1) Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang sudah ada
- 2) Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota yang diserahkan pengaturannya kepada Desa, yakni urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat
- 3) Mengerjakan rancangan peraturan Desa
- 4) Menetapkan peraturan Desa yang telah disetujui bersama Badan Permusyawaratan Desa
- 5) Membina kehidupan masyarakat desa
- 6) Membina perekonomian Desa
- 7) Mengkordinasikan pembangunan Desa secara partisipatif.

c. Pelayanan Aparat Desa (Pelayanan publik)

Pelayan publik 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 lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Winarsih, 2007:5).

Menurut Sinambela (2010:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Prinsip pelayanan

Menurut Ibrahim (2008:27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Persamaan keuntungan, masyarakat merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan
- b. Kewenangan dalam pengambilan keputusan, pengambilan keputusan harus disentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan masyarakat.
- 2) Fokus pengorganisasian, organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional
- 3) Pengawasan, pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap pegawai
- 4) Sistem penghargaan, wujud kualitas yang dirasakan masyarakat merupakan fokus dari sistem penghargaan.
- 5) Fokus pengukuran, kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai

Menurut Winarsih (2007:22) dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, dalam artian prosedur atau tatacara pelayanan umum di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit
- 2) Kejelasan dan kepastian, dalam artian adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a) Prosedur/ tatacara pelayanan umum.
 - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknik maupun administrasi.
 - c) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

- 3) Keamanan, dalam artian semua proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam artian prosedur/ tatacara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisiensi, dalam artian:
 - a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk yang pelayanan umum yang diberikan.
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan. Perlengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait
- 6) Ekonomis, dalam artian pengenaan biaya pelayanan umum ditetapkan secara wajar dan memperhatikan:
 - a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum tidak memungut biaya yang tinggi diluar jangkauan kewajaran.
 - b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 - c) Ketentuan undang-undangan
- 7) Keadilan yang merata, dalam artian cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketetapan waktu, dalam artian pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan (waktu yang telah ditentukan)
- e. Dimensi atau Indikator pelayanan

Lima dimensi pelayanan menurut Triwibowo (dalam bukunya layanan yang wow untuk pelanggan 2014:67-69) yaitu:

 - 1) Tangible (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawat.
 - 2) Empati, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat.

- 3) Reliability (keadaan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
- 4) Responsiveness (cepat tanggap), yaitu kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
- 5) Assurance (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah di kemukakan kepada konsumen.

f. Asas pelayanan

Berdasarkan keputusan Menpan No. 63 tahun 2003, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat/ pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Transparasi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengeti.
- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, tidak diskriminasi dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

g. Faktor Penyebab Menurunnya Kualitas Pelayanan

Moenir (2008:186) menjelaskan beberapa faktor yang dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang pemberi pelayanan:

- 1) Tidak adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seandainya padahal orang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.
- 2) Sistem, prosedural dan sistem kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.

- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum selesai, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
- 4) Pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenag dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual jasa pelayanan”.
- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaannya tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

h. Kepuasan

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia kepuasan adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan seseorang di suatu lingkungan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai. Menurut Tjiptono (2008:22) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkannya. Menurut Nursalam (2011:50) Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu kinerja dengan harapannya.

Menurut Kotler (2007:177) dalam bukunya manajemen pemasaran, dia mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan menurut Triwibowo (2014; 20) dapat diartikan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya, atau cerminan nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan terhadap produk yang mereka terima.

Menurut Irawan (2009:3) kepuasan adalah hasil akumulasi dalam menggunakan barang ataupun jasa, seseorang akan merasa puas apabila memperoleh nilai atau manfaat dari suatu barang atau jasa. Berdasarkan definisi beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang di tunjukan seseorang setelah proses pelayanan/ pembelian.

i. Faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Sangadji (2013:117) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain:

- 1) Karakteristik, merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik

tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

- 2) Sarana fisik, berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
- 3) Jaminan, berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai.
- 4) Kepedulian, berupa kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan masyarakat.
- 5) Kehandalan, berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.
- j. Metode pengukur kepuasan

Menurut Fandi Tjiptono (2008:48), metode untuk mengukur kepuasan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, dan lain-lain.
- 2) Survei kepuasan, baik via pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka, maksudnya adalah memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan, serta menjelaskan data secara sistematis.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros selama 6 bulan.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka (Sugiyono, 2010:15), misalnya: pengamatan/ observasi, wawancara, dan angket. Data kuantitatif, yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dalam bentuk bilangan atau angka (Sugiyono, 2010:15). Cara yang digunakan bisa

berupa tes yang kemudian melalui berbagai proses uji data.

b. Sumber data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel (Sugiyono, 2008: 408).

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (sugiyono, 2008:408). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung data primer seperti buku-buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari staff Kantor Desa Baruga.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, (Sugiyono, 2010) metode pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

Metode kepustakaan (library research) yaitu pengumpulan data dengan mengutip dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Pada metode ini pengumpulan datanya dapat dilakukan dengan cara:

- a. *Observasi*, yaitu proses pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai gejala-gejala yang diteliti.
- b. *Wawancara*, yaitu dialog secara langsung untuk memperoleh informasi yang relevan dari responden-responden terpilih.
- c. *Kuisisioner*, yaitu tehnik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan secara tertulis pada responden dengan maksud memperoleh data yang akurat.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut sugiyono (2008:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan bahwa populasi adalah para masyarakat yang berada di Desa Baruga kecamatan Bantimurung Maros. Adapun jumlah populasi yang terhitung dan tercatat di Kantor Desa Baruga adalah 4.467. Akan tetapi karena jumlah populasi yang terhitung sangat banyak maka penelitian ini akan dilanjutkan atau dilakukan dengan memilih beberapa sampel.

b. Sampel

Menurut sugiyono (2008:62) sampel adalah bagian suatu subjek atau objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi.

Salah satu cara untuk menentukan jumlah sampel dalam buku Riduwan (2006:65) yaitu dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

dimana:

n = jumlah sampel,

N = jumlah populasi,

d²= presisi yang diinginkan (misal 5% atau 10%)

Sesuai dengan rumus maka jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{4.467}{4467.10\%^2 + 1} = \frac{4.467}{45,67} = 97,81....$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan adalah 98 orang.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Non Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2008:66).

6. Metode Analisis Data

1. Regresi

Analisis regresi merupakan metode statistika yang digunakan untuk menentukan kemungkinan bentuk hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Tujuan pokok penentuan metode ini adalah untuk meramalkan/ memperkirakan nilai suatu variabel dengan hubungannya dengan variabel lain (Gujarati, 2006:18).

Adapun cara yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan Aparat Desa terhadap kepuasan masyarakat yaitu dengan menggunakan metode analisis dengan SPSS dengan tahapan sebagai berikut:

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pada penelitian ini yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, analisis regresi sederhana adalah proses mengestimasi (menaksir) hubungan antara variabel dependen dengan variabel

indipenden (Sugiyono, 2008:261). Bentuk umum regresi linear sederhana adalah $Y = a + bX$

Dimana:

Y = variable akibat/ dependent (kepuasan masyarakat)

X = variable faktor penyebab/ Independent (pelayanan Aparat Desa)

a = konstanta

b = koefisien regresi

7. Defenisi Operasional Variabel

Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang variable yang diteliti dalam penelitian ini maka perlu dikemukakan defenisi operasional variabel sebagai berikut:

a. Pelayanan pemerintah desa

Variabel pelayanan adalah pemberian jasa oleh pihak aparat pemerintah Desa Baruga kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat, dengan indikator responsiveness (daya taggap atau respon para pegawai), tangible (bukti fisik atau penampilan para pegawai), assurance (jaminan atau keramahan para pegawai), reliability (kehandalan atau kemampuan para pegawai), dan empathy (kepedulian para pegawai). Hardiansyah, 2011:11.

b. Kepuasan masyarakat

Variabel kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan aparat pemerintah yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya atau cerminan nilai yang dipersepsikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari aparat pemerintah desa, dengan indikator cepat tanggap, kenyamanan, kepastian, kemampuan, dan perhatian atau kedisiplinan. (triwibowo, 2014:20).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Dari hasil pengolahan data dari kuesioner yang disebarkan, diperoleh karakteristik responden sebagai berikut :

a. Jenis kelamin

Tabel 1
Jenis kelamin respnden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki - Laki	47	48
perempuan	51	52
Jumlah	98	100

Menunjukkan bahwa dari 98 orang responden yang menjadi sampel penelitian ini 47 orang atau sekitar 48% yang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan 51 orang atau sekitar 52% hal ini menunjukkan umumnya masyarakat di desa Baruga adalah perempuan.

b. Berdasarkan umur

Distribusi responden berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase %
1	< 25	46	46,9
2	26-35	32	32,7
3	36-45	14	14,3
4	> 45	6	6,1
Total		98	100

Dari 98 responden yang menjadi sampel penelitian ini, terdapat 46 orang atau sekitar 46,9% di bawah 25 tahun, 32 orang atau 32,7% berusia 26-35 tahun, 14 orang atau 14,3% berusia 36-45 tahun, 6 orang atau 6,1% berusia di atas 45 tahun.

c. Berdasarkan Tempat Tinggal (Dusun)

Distribusi responden berdasarkan tempat tinggal dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3
Berdasarkan Tempat tinggal

No	Dusun	Frekuensi	Presentase %
1	Kassi	13	13,3
2	Cambajawa	23	23,5
3	Balang	16	16,3
4	Samariga	18	18,4
5	Batunapara	28	28,6
Total		98	100

Dari 98 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, terdapat 13 orang atau 13,3% berasal dari Dusun Kassi, 23 orang atau 23,5% berasal dari Dusun Cambajawa, 16 orang atau 16,3% berasal dari Dusun Balang, 18 orang atau 18,4% berasal dari Dusun Samariga, 28 orang atau 28,6% berasal dari Dusun Batunapara. Hal ini menunjukkan bahwa

umumnya masyarakat di Desa Baruga Berasal dari Dusun Batunapara.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Pelayanan Aparat Desa

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 98 responden di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros, maka diperoleh distribusi responden yang mengisi kuesioner untuk variabel pelayanan (X) pada tabel berikut:

Tabel 4
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan (X)

No	Kategori	Bobot Nilai	Jumlah Responden (Orang)	Perscent (%)
1	Sangat setuju	5	23	23,5
2	Setuju	4	54	55,1
3	Cukup Setuju	3	19	19,4
4	Tidak setuju	2	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			98	100

Sumber: data diolah

Dari hasil pengolahan dan analisis data tentang variabel pelayanan (X) di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Maros, diketahui bahwa terdapat 23 orang atau 23,5% dari jumlah responden menjawab kategori sangat setuju, 54 orang atau 55,1% yang menjawab kategori setuju, 19 orang atau 19,4% yang menjawab kategori cukup setuju, dan 2 orang atau 2% yang menjawab kategori tidak setuju.

b. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 98 responden di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros, maka diperoleh distribusi responden yang mengisi kuesioner untuk variabel Kepuasan (Y) pada tabel berikut:

Tabel 5
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan (Y)

No	Kategori	Bobot Nilai	Jumlah Responden (Orang)	Percent (%)
1	Sangat setuju	5	12	12,2
2	Setuju	4	39	39,8

3	Cukup Setuju	3	31	31,6
4	Tidak setuju	2	16	16,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			98	100

Sumber: Data diolah

Dari hasil pengolahan dan analisis data tentang variabel kepuasan (Y) di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Maros, diketahui bahwa terdapat 12 orang atau 12,2% dari jumlah responden menjawab kategori sangat setuju, 39 orang atau 39,8% yang menjawab kategori setuju, 31 orang atau 31,6% yang menjawab kategori cukup setuju, dan 16 orang atau 16,3% yang menjawab kategori tidak setuju.

3. Uji Kuesioner

a. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika r_{hitung} yang merupakan nilai dari *Pearson Correlation* lebih besar dari r_{table} . Hasil *output SPSS* analisis uji validitas pengaruh pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6
Uji Validitas Variabel

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	r_{table}	Ket
Pelayanan Aparat	Item 1	0,841	0.198	Valid
	Item 2	0,698	0.198	Valid
	Item 3	0,806	0.198	Valid
	Item 4	0,753	0.198	Valid
	Item 5	0,761	0.198	Valid
Kepuasan Masyarakat	Item 1	0,802	0.198	Valid
	Item 2	0,851	0.198	Valid
	Item 3	0,818	0.198	Valid
	Item 4	0,874	0.198	Valid
	Item 5	0,781	0.198	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari hasil olahan data SPSS pada tabel 6, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan dikatakan *VALID* karena r_{hitung} *Pearson Correlation* lebih besar dari r_{table}

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliabel* atau handal apabila memberikan nilai Cronbach's Alfa > 0,60. Hasil *output SPSS* analisis uji reliabilitas pengaruh pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Maros dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7
Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
Pelayanan Aparat	0,832	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,883	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari hasil olahan data SPSS pada tabel 7 bahwa nilai *Cronbach's alpha* lebih besar >0,60. artinya bahwa indikator- indikator dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

4. Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil output analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan *SPSS* untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat di desa baruga kecamatan bantimurung Kabupaten Maros dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8
Hasil regresi linear sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	1.080	.464		2.329	.022
Pelayanan	.600	.114	.473	5.260	.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 8, maka dapat dinyatakan bahwa bentuk persamaan analisis regresi linear sederhana untuk pengaruh pelayanan pemerintahan desa terhadap kepuasan masyarakat di desa baruga kecamatan bantimurung Maros sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,08 + 0,6X$$

Analisis regresi linear digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel pelayanan

aparat desa (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). adapun hasil dari perhitungan statistik analisis regresi linear dapat diuraikan sebagai berikut:

$$Y = 1,08 + 0,6X$$

Nilai konstanta sebesar 1,08 artinya jika pelayanan aparat desa nilainya 0 atau konstan, maka kepuasan masyarakat sebesar 1,08.

Koefisien regresi variabel pelayanan aparat desa (X) sebesar 0,6. artinya jika pelayanan aparat desa mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan 0,6. Semakin baik pelayanan diterapkan maka kepuasan masyarakat pun akan semakin tinggi.

b. Koefisien korelasi

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antar variabel, diukur dengan menggunakan koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 9
Analisa Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473 ^a	.224	.216	.807

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 9, maka koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,473. Dengan melihat hasil dan tabel interpretasi koefisien korelasi, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat di Desa Baruga, karena berada pada interval koefisien korelasi 0,40-0,59 (cukup kuat) yaitu sebesar 0,473.

c. Koefisien Determinasi

Untuk mengukur variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan maka digunakan analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 10
Analisa Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473 ^a	.224	.216	.807

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 10, maka koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,224 atau 22,4%. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang cukup tinggi antara variabel pelayanan dan kepuasan karena

berada pada interval determinasi 17%-49%. Sedangkan sisanya yaitu 77,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

d. Uji hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen yaitu pelayanan aparat desa (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung. Suatu variabel akan berpengaruh yang signifikan bila t_{hitung} lebih besar dibanding t_{tabel} . Untuk mengetahui nilai t_{hitung} dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 11
Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.080	.464		2.329	.022
Pelayanan	.600	.114	.473	5.260	.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 11 Uji t dengan SPSS, maka mendapatkan nilai sebesar 5,260, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,9844 atau tingkat signifikansi 0,000 karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka pelayanan pemerintahan desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung atau hipotesis diterima.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pembahasan sebelumnya mengenai pengaruh biaya promosi terhadap nilai penjualan pada PT. Prima Karya Manunggal Pangkep periode 2011-2015, maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil perhitungan korelasibahwa koefisien korelasi yang dihasilkan pada variabel (X) biaya promosi dan nilai penjualan (Y) adalah sebesar 39,3%, artinya nilai tersebut mengacu pada hubungan yang rendah karena biaya promosi bukan faktor yang sangat berpengaruh untuk menentukan nilai penjualan, tapi terdapat faktor lain seperti biaya penetapan harga jual dan biaya-biaya lainnya.

Berdasarkan output SPSS dengan menggunakan uji t bahwa taraf signifikan senilai 0,513 atau sebesar 5,13% yang artinya hipotesis ditolak karena nilainya

berada diatas taraf signifikan yang telah ditentukan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya promosi tidak berpengaruh terhadap nilai penjualan pada PT. Prima Karya Manunggal Pangkep, ini sesuai dengan data yang diperoleh dari perusahaan dimana pada tahun 2015 terjadi peningkatan yang cukup besar dengan biaya promosi yang dikeluarkan perusahaan, namun tidak terjadi peningkatan pada nilai penjualan di tahun 2015.

DAFTAR PUSTAKA

- Ary, Tatang Gumanti, 2011. *Manajemen Investasi-Konsep, Teori Dan Aplikasi*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Edisi Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Brigham dan Houston. 2010. *Dasar-dasar manajemen Keuangan* Buku 1 (Edisi II) : Jakarta : Salemba Empat
- Buchari Alma. 2007, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta
- Djaslim, Saladin. 2003 *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Linda Karya
- Dharmesta, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta
- Kotler, P. Dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Ed12 2 Jilid 2. Jakarta : Penerbit PT Indeks
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Mc Daniel Dkk. 2007. *Pemasaran*, Edisi Pertama. Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Mulyadi. 2005. *Akuntansi Biaya*, Buku 1, Edisi Dua. Yogyakarta: BPFE

Munawir, 2007. *Analisis Laporan Manajemen Keuangan*. Edisi Ke 4. Yogyakarta : Liberty

Rangkuti, Freddy, 2009. *Strategi Promosi yang kreatif*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

_____. 2006. *Riset Pemasaran* .Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Sartono, Agus. 2008. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Edisi Empat. Yogyakarta : BPFE

Sawir, Agnes. 2005. *Dasar-dasar Akuntansi*. Edisi pertama. Yogyakarta : PT. Bumi Aksara.

Simamora, Henry. 2002. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

_____,2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta

_____,2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga Belas. Bandung : CV. Alfabeta

Sulistiyowati, Leny. 2010. *Panduan Praktris memahami Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo

Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Cetakan Kedua, Jakarta : Penerbit Erlangga

Supriyono. 2000. *Akuntansi Biaya*, Buku 1, Edisi Dua. Yogyakarta: BPFE

Sutrisno. 2008. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : EKONISIA

Swastha, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI : Yogyakarta