

## **ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN APARATUR DESA DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA RUMAMIS KECAMATAN BARUS JAHE**

**Menanti Sembiring<sup>1)</sup>, Ingan Ukur Sitepu<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Dosen Fakultas Soshum Universitas Quality, Jl. Ring Road No.18

<sup>2)</sup>Dosen Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Email: [sembiringmenanti@gmail.com](mailto:sembiringmenanti@gmail.com)

### **Abstrak**

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan pelayanan aparatur desa dengan kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis korelasi Rank Spearmans. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan aparatur desa dengan kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe.

**Kata Kunci : pelayanan publik, kepuasan masyarakat.**

### **Abstract**

*Public service is a series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident of goods, services and/or administrative services provided by public service providers. The village government is one of the parties that has duties and responsibilities in providing services to the community. The purpose of this study was to determine the relationship between village apparatus services and community satisfaction in Rumamis Village, Barus Jahe District. Data was collected using observation, interview, and questionnaire techniques. The analysis technique used is descriptive analysis and Rank Spearman's correlation analysis. The results showed that there was a positive and significant relationship between village apparatus services and community satisfaction in Rumamis Village, Barus Jahe District.*

*Keywords: public service, community satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Di dalam kehidupan setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan dari orang lain, sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita sehari-hari. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi.

Menurut Laksana (2017:85) yang dimaksud dengan pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam berhubungan dengan pemerintahan desa maka masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur desa sebagai pelaksana yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan.

Menurut Afandi (2018:43), pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Karena itu masyarakat mengharapkan agar pelayanan yang diberikan dari hari ke hari semakin berkualitas. . Sementara itu Sinambela (2017:5), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Aparatur desa sebagai pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal,

sehingga memberikan kontribusi bagi perkembangan masyarakat dan terciptanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan semakin tinggi atau semakin baik. Sebaliknya, apabila kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan kurang maksimal maka rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan akan menimbulkan pandangan yang negatif.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di definisikan bahwa Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan dikatakan berjalan dengan baik apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat tercapai bila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan dari aparatur atau pegawai yang bekerja di pemerintahan akan menjadi tolak ukur apakah pelayanan yang diberikan baik atau buruk

Berbicara dengan pelayanan berarti kita berbicara bagaimana kinerja seseorang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan yang baik akan membawa dampak yang baik bagi penerima layanan tersebut. Kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan dapat dinilai dari tanggung jawab dalam pelayanan, komunikasi yang digunakan,

ketepatan dan kecepatan jorang tersebut dalam memberikan pelayanan.

Menurut Mangkunegara (2017:67), “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Namun tidak jarang apa yang diharapkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan kenyataan, masih ada kita dengar keluhan masyarakat bahwa penyelesaian urusan administrasi berkaitan dengan pengurusan KTP, surat pindah, kartu keluarga, akte, surat domisili, surat jual beli tanah, surat tidak mampu dan lain sebagainya sering dianggap masyarakat lamban dan biaya tidak transparan, dan berbelit-belit.

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena masyarakat yang seharusnya dilayani tapi diposisikan sebagai orang yang melayani, hal ini tentu akan berimplikasi terhadap buruknya kualitas pelayanan di lain pihak aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, Hal ini dapat terjadi karena masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan serta etos kerja aparat desa.

Menurut Nina Rahmayanty (2013: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. e. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Namun demikian penyelenggaraan pelayanan publik seringkali menghadapi hambatan dalam memformulasikan strategi pelayanan. Hal ini dapat terjadi karena penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya bersifat monopoli, maka keinginan untuk menjadi lembaga pelayanan yang berfokus kepada pencapaian kepuasan masyarakat relatif lemah. Sehingga masih banyak pelaksanaan pelayanan publik yang menurut kacamata masyarakat masih banyak permasalahan sehingga terasa kurang memuaskan. Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik demi kesejahteraan dan pembangunan masyarakat di desanya.

Di lain pihak Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22), menyatakan “Optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Untuk itu, aparat desa khususnya kepala desa

diharapkan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Oleh karena itu, hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada kinerja pemerintah desa dalam implementasi pelaksanaan pelayanan, maka setiap aparat desa harus mampu bekerja secara efektif, efisien, serta profesional.

Menurut Tjiptono (2014:352): “kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*factio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai”. Sementara itu Menurut Herlambang (2014:77) “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Kepuasan masyarakat akan tercapai bila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Untuk itu, aparatur desa khususnya kepala desa diharapkan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Oleh karena itu, hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada kinerja pemerintah desa dalam implementasi pelaksanaan pelayanan, maka setiap aparat desa harus mampu bekerja secara efektif, efisien, serta profesional. Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik demi kesejahteraan dan pembangunan masyarakat di desa.

## METODE PENELITIAN

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Rumamis berjumlah 386 Kepala Keluarga dengan jumlah penduduk sebanyak 1.550 orang. Sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin

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

N = 1.550  
 ----- = 1.550/16,5 = 93,9393  
 dibulatkan menjadi 94 orang

$$1 + 1.550(10)^2$$

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = margin of error (batas toleransi kesalahan) dalam hal ini 10%

Jadi sampel penelitian adalah sebanyak 94 orang dewasa yang dianggap representatif mewakili populasi.

Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis untuk mencapai kesimpulan yang diharapkan. Di dalam menganalisis dan membahas permasalahan yang ada, penulis menggunakan metode pendekatan yaitu: Analisis deskriptif kuantitatif yaitu suatu analisis yang dilakukan dengan memberikan suatu gambaran dengan menggunakan suatu rumus statistika berupa :

### 2. Analisis Data

#### Uji Kualitas data

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang

akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kuesioner dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada  $\alpha$  5 % sebaliknya kuesioner dinyatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada  $\alpha$  5 %. Untuk mempermudah peneliti melakukan perhitungan maka peneliti dibantu oleh program SPSS Versi 20

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Suatu kuesioner dikatakan handal (reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dinyatakan jika memberikan nilai cronbach alpha  $> 0,60$  Untuk mempermudah peneliti melakukan perhitungan maka peneliti dibantu oleh program SPSS Versi 20

#### Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah apabila datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel yang dimasukkan dalam model berdistribusi normal atau tidak peneliti menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorof – Smirnov yaitu dengan menggunakan tabel Kolmogorof-Smirnov Test. Variabel yang dimasukkan dalam model akan dinyatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ). Untuk mempermudah peneliti melakukan perhitungan maka peneliti dibantu oleh program SPSS Versi 20

##### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi

perbedaan variasi residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *standardized delete residual* nilai tersebut. Heteroskestisitas dapat diuji dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu yang tergambar pada grafik scatterplot. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heterosdeastisitas dapat dilakukan dengan menganalisis penyebaran titik-titik yang terdapat pada Scatterplot. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka terjadi heteroskestisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskestisitas.

#### 3. Uji Hipotesis

##### a. Korelasi Rank Spearman

Untuk mengetahui apakah pelayanan aparatur desa dengan kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe memiliki hubungan dilakukan dengan menggunakan Korelasi Rank Spearman Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat hubungan antara pelayanan aparatur desa dengan kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe

Ha : Terdapat hubungan antara pelayanan aparatur desa dengan kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe.

Dengan kriteri pengujian hipotesis menurut [17] adalah sebagai berikut

Ho : diterima bila harga rho (p) hitung lebih kecil dari rho (p) tabel

Ha : diterima bila harga rho (p) hitung lebih besar dari rho (p) tabel

Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan alat bantu dengan SPSS versi 20

**b. Uji t (Uji Parsial)**

Untuk mengetahui apakah variabel Pelayanan Publik (X) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) maka dilakukan dengan uji t (uji parsial).

Dasar pengambilan keputusan untuk uji t (parsial) adalah sebagai berikut :

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% maka variabel Pelayanan Publik (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% maka variabel Pelayanan Publik (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil Penelitian**

**Uji Kualitas Data**

**a. Uji Validitas**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kriteria validitas suatu pertanyaan dapat ditentukan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , atau  $r_{hitung} > 0,30$  maka pertanyaan dinyatakan valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Pelayanan Publik			
Pertanyaan 1	0,745	0,30	Valid
Pertanyaan 2	0,718	0,30	Valid
Pertanyaan 3	0,704	0,30	Valid
Pertanyaan 4	0,677	0,30	Valid
Pertanyaan 5	0,746	0,30	Valid
Pertanyaan 6	0,675	0,30	Valid

Pertanyaan 7	0,748	0,30	Valid
Pertanyaan 8	0,652	0,30	Valid
Kepuasan Masyarakat			
Pertanyaan 1	0,733	0,30	Valid
Pertanyaan 2	0,807	0,30	Valid
Pertanyaan 3	0,794	0,30	Valid
Pertanyaan 4	0,721	0,30	Valid
Pertanyaan 5	0,830	0,30	Valid
Pertanyaan 6	0,877	0,30	Valid
Pertanyaan 7	0,784	0,30	Valid
Pertanyaan 8	0,768	0,30	Valid

**Sumber : Data Penelitian (diolah SPSS Versi 20, 2020)**

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada variabel pelayanan dan kepasan masyarakat dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > 0,30$ , karena itu dapat digunakan untuk tahapan selanjutnya.

**b. Uji Reliabilitas**

Selain alat ukur dinyatakan valid, maka selanjutnya pertanyaan yang di sebar kepada responden juga harus dilakukan uji reliabilitas data yaitu dengan melihat nilai *cronbach's alpha*, jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka kuesioner penelitian dinyatakan reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

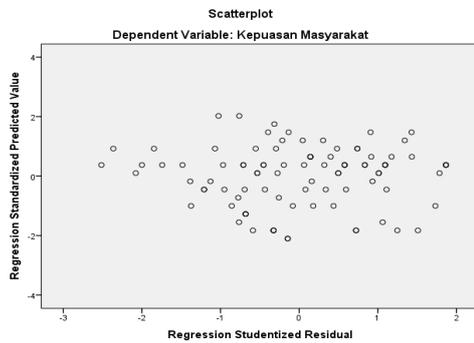
Variabel	Cronbach's Alpha > 0,60	Kesimpulan
Pelayanan Publik	0,857 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,912 > 0,60	Reliabel

**Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah SPSS Versi 20)**

Dari Tabel 2, Hasil Uji Reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari variabel *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat* > 0,60 , dan dinyatakan reliabel

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Heteroskedastisitas**



**Gambar 1. Gambar Scatterplot**

Dari gambar di atas dapat terlihat titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu dan tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan berdasarkan gambar tsb maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.88455988
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.042
	Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		.469
Asymp. Sig. (2-tailed)		.980

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Berdasarkan Tabel 3 di atas, hasil uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,980, dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

**Uji Hipotesis**

**a. Uji Korelasi**

**Tabel 4. Korelasi dengan Rank Spearman**

		Pelayanan Publik	Kepuasan Masyarakat
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.555*
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	94	94
	Correlation Coefficient	.555*	1.000
Kepuasan Masyarakat	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	94	94

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

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara pelayanan publik (pelayanan aparatur desa) dengan kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,555 dengan nilai signifikansi sama dengan 0,000. Hasil perhitungan ini dikonsultasikan dengan korelasi rank spearmans tabel dengan jumlah N=94 maka didapatkan angka korelasi tabel sebesar 0,2006.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel (r hit. > r tab. yaitu 0,555 > 0,2006) ini mengandung maksud bahwa Ha diterima sedangkan Ho ditolak, artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik (Pelayanan

Aparatur Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe.

**b. Uji t (Uji parsial)**

**Tabel 5. Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	8.695	3.436		2.530	.013
1 Pelayan Publik	.689	.111	.542	6.191	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari Tabel 5, dapat diketahui bahwa melalui uji t variabel pelayanan publik memiliki hubungan yang nyata dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan publik sebesar 6,101 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  hanya sebesar 1,986. dengan demikian dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $6,191 > 1,986$ ) ini mengandung maksud bahwa  $H_a$  terbukti secara nyata dan menolak  $H_o$ , artinya bahwa terdapat hubungan yang nyata antara pelayanan Aparatur Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa Rumamis di Kecamatan Barus Jahe.

**b. Pembahasan**

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik maka harus didukung tidak hanya dari kemampuan aparatur yang memberikan pelayanan tetapi juga oleh fasilitas dan faktor pendukung lainnya Afandi

(2018:43, menyatakan pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.. Kepuasan masyarakat akan tercapai bila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Untuk itu guna meningkatkan kualitas pelayanan publik diperhatikan komponen seperti : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana,maupun kompetensi petugas pemberi pelayanan sehingga, pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat dapat diberikan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan publik (pelayanan aparatur desa Rumamis) dan Kepuasan masyarakat di Desa Rumamis. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan korelasi Rank Spearman dimana diperoleh nilai korelasi sebesar 0,555 dengan signifikansi 0,000 sedangkan nilai korelasi tabel sebesar 0,2006 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ).

Demikian juga dengan hasil uji t diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,101 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  hanya sebesar 1,986. dengan demikian dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $6,191 > 1,986$ ) ini berarti bahwa  $H_a$  terbukti secara nyata dan menolak  $H_o$ , artinya bahwa terdapat hubungan yang nyata antara pelayanan Aparatur Desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa Rumamis di Kecamatan Barus Jahe.

Pada dasarnya Aparatur Desa Rumamis sudah melakukan tugasnya dengan baik namun, pemerintahan desa perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan diperlukan adanya pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik, seperti komputer hendaknya perlu ditambah dan ruang tunggu di kantor

hendaknya perlu juga ditingkatkan agar masyarakat merasa nyaman, karena semua ini akan menunjang kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan

Agar pelayanan yang diberikan semakin baik maka aparatur desa hendaknya terus melakukan pelatihan agar lebih menguasai peralatan yang digunakan untuk melayani warga demikian juga pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan agar pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat selesai tepat waktu.

Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriadi (2011) dengan Judul : Hubungan Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Dimana diperoleh hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka ada beberapa kesimpulan yang diberikan peneliti, yakni :

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan publik (pelayanan aparatur Desa Rumamis dan kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe dimana nilai koefisien korelasi antara pelayanan publik (pelayanan aparatur desa) dengan kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,555 dengan nilai signifikansi sama dengan 0,000. Dimana nilai  $r_{hitung} 0,555 > \text{nilai } r_{tabel} 0,2006$
2. Melalui hasil uji t variabel pelayanan publik (Pelayanan Aparatur Desa Rumamis) memiliki hubungan

yang nyata terhadap Kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan publik sebesar 6,101 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  hanya sebesar 1,986.

### b. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat di atas maka diusulkan saran sebagai berikut:

1. Disarankan pada aparatur desa Rumamis agar terus meningkatkan pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya, mengingat kepuasan masyarakat sangat berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu guna meningkatkan kemampuan setiap aparatur desa maka sebaiknya melakukan pelatihan yang berkaitan penggunaan komputer dan pelayanan sehingga kemampuan dalam pemberian pelayanan administrasi khususnya dibidang kependudukan akan semakin meningkat.
2. Perlu kiranya meningkatkan fasilitas penunjang seperti penambahan komputer dan fasilitas ruang tunggu yang nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. Nur. Muhammad. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandi, 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. ANDI, Yogyakarta.
- Herlambang, Susatyo, 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran), Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*, Gossyen Publishing. Yogyakarta.
- Laksana.Fajar, 2017. *Manajemen Pemasaran;Pendekatan Praktis*, Yogyakarta

- Mangkunegara,A.A.Anwar Prabu. 2017.  
*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Neuman, W. Lawrence Neuman. 2018.  
*Metode Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi7. PT. Indeks. Jakarta.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela,Lijan Poltak. 2017.  
*Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi* .PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis* , Alfa Beta Bandung.
- Supriyadi, Ibnu. 2011. Hubungan Pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. *Jurnal Dian Ilmu Vol 11 No.1 : 40-53*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014  
Tentang Pemerintahan Daerah