

THE INFLUENCE OF VILLAGE APPARATUS COMPETENCY AND SERVICE ETHICS ON COMMUNITY SATISFACTION AT WRINGINPITU VILLAGE OFFICE, TEGALDLIMO DISTRICT, BANYUWANGI DISTRICT

PENGARUH KOMPETENSI APARAT DESA DAN ETIKA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA WRINGINPITU KECAMATAN TEGALDLIMO KABUPATEN BANYUWANGI

Atim Hariyadi^{1a*}, Siti Napisah^{2b}, Iman Santoso^{3c}, Heriberthus Wicaksono^{4d}

¹²⁴Universitas PGRI Banyuwangi

³STIKOM Banyuwangi

^a*atim.hryd@gmail.com*

^b*napisah.s71@gmail.com*,

^c*Imansantos_1974@yahoo.co.id*

^d*haribertus@unibabwi.ac.id*

(*) Corresponding Author

atim.hryd@gmail.com

How to Cite: Atim (2023) Pengaruh Kompetensi Aparat Desa Dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Wringinpitu Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi doi: 10.36526/js.v7i2.

Abstract

Received : 30-03-2023
 Revised : 06-04-2023
 Accepted : 20-07-2023

Keywords:

Kompetensi,
 Etika Pelayanan,
 Kepuasan Masyarakat,

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi aparat desa dan etika pelayanan terhadap kepuasan pada masyarakat desa Wringinpitu Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi. Metode penelitian menggunakan kuantitatif, dengan teknik analisis data menggunakan teknik uji statistik melalui alat bantu program SPSS. Pembahasan dan hasil penelitian, melalui nilai F hitung sebesar 44.961 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (kurang dari 0.05) yang berarti bahwa Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Yang berarti pula bahwa apabila kompetensi aparat desa mengalami peningkatan dan Etika Pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut sebesar 0.481 artinya besarnya pengaruh Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48.1%, sedangkan sisanya 51.9% kepuasan masyarakat disebabkan oleh variabel lain. Kesimpulan hasil penelitian bahwa, ada pengaruh secara signifikan antara Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan di desa Wringinpitu Banyuwangi.

PENDAHULUAN

Perubahan-perubahan yang terjadi pada era reformasi membawa pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap pola pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada Masyarakat. Ini berarti, Pemerintah harus mengubah cara berpikirnya terutama dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sebagai pengguna jasa. Kantor Desa sebagai Badan Pemerintahan terendah yang bertugas memberikan pelayanan kepada Masyarakat, mau tidak mau juga dituntut untuk memberikan Pelayanan Public yang terbaik.

Pemberian pelayanan umum (publik) yang baik, cara berpikir pemerintah memang perlu diubah. Pemerintah diharapkan mampu bersikap lebih terbuka kepada Masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005: 229). Organisasi pelayanan publik menurut Dwiyanto. Agus. 2021: 29) adalah suatu birokrasi pemerintah yang diperlukan untuk melindungi kepentingan publik antara lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dikatakan pula bahwa tujuan organisasi publik tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi mereka (masyarakat) dan ketidakadilan

Kantor Desa telah banyak melakukan perubahan secara mendasar terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Seiring adanya paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintah yang sering disebut dengan "good governance" menuntut setiap aparatur harus dapat bertanggung-jawab dan mempertanggung jawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakannya kepada publik. Dengan perubahan paradigma baru diharapkan kualitas pelayanan publik khususnya di Kantor Desa dapat ditingkatkan.

Kompetisi dalam memberikan pelayanan akan mendukung kelangsungan hidup hal yang bermanfaat. Kompetisi merupakan suatu bentuk seleksi alam. Mereka yang memberikan pelayanan yang buruk pelan-pelan tersingkir, sementara mereka yang memberikan pelayanan yang bermutu akan mendapat respon positif masyarakat. Mengutip pendapat dari beberapa pakar manajemen tersebut pemerintah perlu berorientasi kepada pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat yang dilayani. Namun kenyataannya, setiap orang mengalami sikap kesenjangan visi birokrasi. Visi birokrasi ini yang perlu diubah, dan ini semua adalah "New " Paradigme. Pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya.

Dari latar belakang tersebut maka peneliti mengambil judul Pengaruh Kompetensi Aparat Desa dan Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Wringinptu Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi

METODE

Metode penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan skala likert sebagai pengukur. Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah, kompetensi aparatur desa, etika pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Semua indikator variabel yang dianalisis dan menjadi pertanyaan / pernyataan dalam kuesioner ini adalah acuan kompetensi aparatur desa, etika pelayanan, kepuasan masyarakat yang diukur dengan skala Likert yang disesuaikan yakni diukur dengan 4 (empat) tingkatan dimana skor terendah adalah 1 (satu) dan tertinggi adalah 4 (empat). Indikator etika pelayanan meliputi: komitmen, konsisten, transparan, kerja sama dengan pihak lain, disiplin, sopan santun, ramah, tepat janji, taat aturan, untuk indikator kepuasan masyarakat pada kantor desa meliputi: Kinerja aparat desa, Kepuasan setelah menerima pelayanan, Manfaat yang diterima setelah menerima pelayanan, Adanya jaminan kebenaran pelayanan, Reputasi. Kuesioner yang sudah disebar kepada responden, kemudian diolah menggunakan teknik uji statistik melalui alat bantu program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan dijelaskan mengenai data yang digunakan dalam penelitian ini baik berupa data deskriptif maupun data hasil analisis inferensial. Data deskriptif berkaitan dengan data sekunder yang digunakan untuk menguraikan kondisi responden.

A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil analisis data, jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 4.3: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin:

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Prosentase |
|---------------|---------------|------------------|--------------|
| 1 | Laki-Laki | 66 | 66.0 |
| 2 | Wanita | 34 | 34.0 |
| Jumlah | | 100 | 100.0 |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.1. diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 orang atau 66.0 %, Sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 34 orang atau 34.0 %. Berdasarkan data tersebut, maka responden laki-laki lebih banyak dibandingkan wanita.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden merupakan rincian terhadap responden berkaitan dengan tingkat pendidikan responden, masa kerja responden, umur responden dan lain-lain. Karakteristik responden ini sangat penting dalam pembahasan hasil penelitian, karena dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang muncul berkaitan dengan hasil-hasil penelitian. Berikut ini akan diuraikan mengenai karakteristik reponden berdasarkan tingkat pendidikan. Berdasarkan hasil analisis data, tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.4.:Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persen |
|---------------|--------------------|------------|--------------|
| 1 | SMA atau sederajat | 21 | 21.0 |
| 2 | Diploma | 37 | 37.0 |
| 3 | Sarjana | 33 | 33.0 |
| 4 | Pascasarjana | 9 | 9.0 |
| Jumlah | | 100 | 100,0 |

Sumber : Data Data Primer, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.2 diatas, diketahui bahwa sebanyak 21 orang atau sebesar 21.0% responden berpendidikan SMA atau sederajat, responden berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 33 orang atau 33.0% responden, responden berpendidikan Pascasarjana sebanyak 9 orang atau 9.0%. Adapun pendidikan responden terbanyak adalah lulusan Diploma yaitu sebanyak 37 orang atau 37.0% responden.

Tingkat pendidikannya aparat desa Kantor Desa Wringinpitu sudah mempunyai tingkat pendidikan yang cukup tinggi dimana ini merupakan modal bagi pengembangan sumberdaya manusia. Semakin tinggi tingkat pendidikan responden akan semakin mudah bagi responden tersebut untuk mengembangkan diri dan untuk memahami suatu pekerjaan. Dengan demikian, tingkat pendidikan diharapkan akan berpengaruh signifikan terhadap kompetensi aparat desa yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan.

C. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Selanjutnya, faktor penting yang perlu diperhatikan berkaitan psikologimasyarakat adalah tingkat usia. Berdasarkan hasil analisis data, masa kerja responden dapat dilihat

Tabel 4.5. : Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

| No | N | Lama Kerja | Jumlah | Persen |
|----|---|----------------------|------------|--------------|
| 1 | | Kurang dari 20 tahun | 8 | 8.0 |
| 2 | | 21 sampai 30 tahun | 12 | 12.0 |
| 3 | | 31 sampai 40 tahun | 45 | 45.0 |
| 4 | | 41 sampai 50 tahun | 19 | 19.0 |
| 5 | | Lebih dari 50 tahun | 16 | 16.0 |
| | | Jumlah | 100 | 100,0 |

Sumber : Data Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 8 orang atau 8.0% responden. Sebanyak 12 orang atau 12.0% berumur antara 21 sampai dengan 30 tahun. Responden berumur antara 31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 45 orang atau 45.0% responden. Sebanyak 19 orang atau 19.0% responden berumur antara 41 sampai dengan 50 tahun. Responden berumur lebih dari 50 tahun sebanyak 16 orang atau 16.0% responden.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel Kompetensi aparat desa dan etika pelayanan digunakan analisis dengan regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS (Statistical Program for Social Science) diperoleh nilai-nilai koefisien regresi sebagaimana pada tabel berikut Tabel 4.9. : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|-------------|---------------------------|--------------|-------------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (constan) | .995 | .211 | | 4.717 | .000 |
| Profesionalisme | .343 | .126 | .369 | 2.721 | .008 |
| Etika | .364 | .140 | .354 | 2.612 | .010 |

Sumber : Lampiran Analisis Data, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 44.961 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (kurang dari 0.05) yang berarti bahwa Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Yang berarti pula bahwa apabila kompetensi aparat desa mengalami peningkatan dan Etika Pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut sebesar 0.481 artinya besarnya pengaruh Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48.1%, sedangkan sisanya 51.9% kepuasan masyarakat disebabkan oleh variabel lain Berdasarkan hasil analisis data dan uraian sebagaimana diatas maka dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama terbukti kebenarannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama diterima.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat digunakan analisis regresi berganda dengan media SPSS. Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0.995 + 0.343X_1 + 0.364 X_2 + e$ Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat Desa Wringinpitu Adapun penjelasan untuk masing-masing angka / koefisien adalah sebagai berikut :

Nilai konstanta 0.995 artinya bahwa apabila kompetensi aparat desa dan etika Pelayanan dianggap tidak ada atau nol, maka besarnya kepuasan masyarakat adalah 0.995 Angka 0.343X₁ artinya bahwa apabila ada peningkatan kompetensi aparat desa sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.343 satuan dengan asumsi bahwa Etika Pelayanan adalah konstan. Angka 0.364X₂ artinya bahwa apabila ada peningkatan etika pelayanan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.364 satuan dengan asumsi bahwa kompetensi aparat desa dan komitmen aparat desa dianggap tetap.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa secara simultan kompetensi aparat desa dan etika pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat digunakan analisis dengan uji F. Hasil analisis data dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai F hitung sebagai berikut :

Tabel 4.10 : Tabel hasil analisis uji ANOVA

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig |
|----------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| Regression | 6.773 | 2 | 3.387 | 44.961 | .000a |
| Residual Total | 7.307 | 97 | .075 | | |
| | 14.080 | 99 | | | |

Sumber : Hasil Analisis data, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 44.961 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (kurang dari 0.05) yang berarti bahwa Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Yang berarti pula bahwa apabila kompetensi aparat desa mengalami peningkatan dan Etika Pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut sebesar 0.481 artinya besarnya pengaruh Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48.1%, sedangkan sisanya 51.9% kepuasan masyarakat disebabkan oleh variabel lain. Berdasarkan hasil analisis data dan uraian sebagaimana diatas maka dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama terbukti kebenarannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama diterima.

PENUTUP

Kecenderungan aparat desa dalam melayani masyarakat jika tidak memiliki kompetensi, etika pelayanan dalam melayani akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena aparat desa dalam melayani akan sembarangan, tidak mengikuti peraturan yang ada, jika memiliki potensi dan etika pelayanan, mereka akan memberikan pelayanan yang terbaik dan bertanggungjawab. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat adakah pengaruh antara kompetensi aparat desa dan atika pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di desa Wringintuju Banyuwangi. Data-data yang diperoleh dari responden, diolah melalui program SPSS dan dihasilkan F hitung sebesar 44.961 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (kurang dari 0.05) yang berarti bahwa Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Yang berarti pula bahwa apabila kompetensi aparat desa mengalami peningkatan dan Etika Pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut sebesar 0.481 artinya besarnya pengaruh Kompetensi aparat desa dan Etika Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48.1%, sedangkan sisanya 51.9% kepuasan masyarakat disebabkan oleh variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- A Shomad, N Fauziah , 2023 Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik Kantor Desa, ejournal.iaiskjmalang.ac.id
- Arifin, Abdurachman 2004, *"Pengawasan Pembangunan"*, Erlangga, Jakarta.
- Dipoyudo, Kirdi. 2004, *Pembinaan Karyawan*, Erlangga, Jakarta
- Dwiyanto. Agus. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- El Hanum-2023 Pengaruh Kompetensi, Sistem Pengendalian Internal, Komitmen Organisasi terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa pada Desa Jati Kesuma, repositori.uma.ac.id
- Eko, Marsudi. 2003, *Kepemimpinan Pancasila*, Setyaki Eka Anugrah, Jakarta.
- H Heriyanto - Musamus *Journal of Public Administration*, 2022, Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik, ejournal.unmus.ac.id
- Hadi Sutrisno. 2004, *Methodologi Research*, Jilid III Cetakan ke IV, PT. Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 2002, *Perilaku Organisasi*, CV. Rajawali, Jakarta.
- IM Darsana, IGM Sukaarnawa 2023, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, books.google.com

- Manila. 2006, *Perencanaan dan Kompetensi aparat desa Aparat desa*, Remaja Karya, Bandung.
- MM Raharjo 2022, *Manajemen Pelayanan Publik*, books.google.com
- Musanef 2003, *Manajemen Keaparat desa an di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Newman dan Munir. 2003, *Organisasi Perusahaan*, Gunung Agung, Jakarta.
- NPT Widanti - Jurnal Abdimas Peradaban 2022, *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik*, jurnal.abdimas.id
- S Hadi, E Syahriani - Singkite Journal, 2022 *Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa, Komitmen Organisasi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengelolaan Dana Desa*, ejurnal.acehcc.com