

## ABSTRAK

### PENGARUH TINGKAT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA TERHADAP *SOCIAL TRUST* MASYARAKAT PESISIR

(Yunita Eka Putri, Holillulloh Dan M.Mona Adha)

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji pengaruh antarvariabel-variabel yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1766 Kepala Keluarga, sehingga sampel yang diambil sebanyak 5% yaitu sebanyak 88 Kepala Keluarga.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat derajat keeratan, yaitu dengan koefisien kontigensi  $C = 0,37$  dan koefisien kontigensi  $C_{maks} = 0,81$  sehingga diperoleh nilai  $0,45$ . Artinya bahwa terdapat pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014.

**Kata kunci:** pelayanan publik, pemerintah, *social trust*

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF THE LEVEL OF PUBLIC SERVICES VILLAGE ADMINISTRATION AGAINST SOCIAL TRUST PESISIR SOCIETY

*(Yunita Eka Putri, Holillulloh Dan M.Mona Adha)*

This research aims to describe and analyze the influence of the level of public services Government of the village of social trust coastal communities in Kelurahan Pasar Krui district on the West coast by 2014. As for the formulation of the problem in this study, How can influence the level of governmental public service village of social trust coastal communities in Kelurahan Pasar Krui district on the West coast by 2014. Type of this research is quantitative research using the test of influence between variables was examined. The population in this research as much as 1766 Family Head, so samples taken as much as 5% of the total of 88 heads of families.

Based on the results of the research that has been done can be known that there are degrees of the clinging i.e. the kontigensi coefficient  $C = 0.37$  and  $C_{maks} = 0.81$  kontigensi coefficients so obtained values of 0.45. It means that there is a level of influence public service Government of the village of social trust coastal communities in Kelurahan Pasar Krui district on the West coast by 2014.

**Keywords** : public service, government, social trust

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.

“Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat, keberadaannya tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama”. ( Rasyid, 2005: 139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan respontabilitas pemberi layanan dalam hal ini aparatur pemerintah sendiri. Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebaik mungkin.

“Layanan diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. Bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani”. (Moenir, 2004: 204).

Output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Sejak masa orde baru sampai saat ini, kondisi birokrasi di Indonesia terkenal sangat buruk seperti penyalahgunaan wewenang, kolusi, korupsi dan nepotisme. Hal ini dibuktikan dengan adanya tuntutan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang dinilai kurang memuaskan. Masyarakat semakin jauh dari harapan memperoleh pelayanan sesuai hak yang dimiliki sebagai warga negara.

Birokrasi seperti ini yang membuat pemerintah menjadi kurang mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah saat ini, terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Seperti juga halnya dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 127 ayat 1 yang menyebutkan bahwa Kelurahan dibentuk dalam wilayah kecamatan dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kemudian, dalam ayat 2 dijelaskan bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota.

Menurut Peraturan Bupati Nomor 234 Tahun 2005 Tentang "Uraian Tugas dan Tata Kerja Pemerintahan Kelurahan Pasar Krui disebutkan bahwa Susunan Organisasi Pemerintahan Kelurahan terdiri dari Lurah, Sekretaris Kelurahan, Seksi Pemerintahan, Seksi Pelayanan, dan Seksi Pembangunan". Lurah dan aparat-aparat di pemerintah kelurahan memiliki tugas pokok dan fungsi yang berat dan kompleks. Oleh karena itu birokrat di tingkat kelurahan ini dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Akan tetapi perbandingan jumlah aparat yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang harus dilayani akan menimbulkan persoalan apabila kerja aparat lamban dan tidak efisien dalam pelayannya.

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Jadi tidak heran lagi mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan seperti lambatnya proses pembuatan surat-surat terkait dengan kepentingan masyarakat, mahal nya biaya yang dikenakan, bahkan pbanyaknya syarat-syarat pengurusan yang menyusahkan masyarakat.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit - belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kelurahan Pasar Krui dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kelurahan dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan.

Seperti yang terjadi di wilayah Kelurahan Pasar Krui, jumlah penduduk dibandingkan dengan jumlah aparat kelurahan sangat tidak seimbang. Aparat kelurahan yang jumlahnya terbatas harus melayani penduduk yang jumlahnya ribuan. Efisiensi dalam memberikan pelayanan selain disebabkan oleh jumlah aparat yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang harus dilayani, juga disebabkan oleh banyaknya jenis pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat. Bukan hanya itu, keluhan yang muncul dari masyarakat seperti adanya pegawai yang sering datang terlambat dan pelayanan yang kurang adil yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan, dalam hal ini adalah melayani keperluan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat. Merujuk pada kenyataan tersebut, dapat dirumuskan masalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan belum “efektif”.

Titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Bertolak dari kondisi objektif tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Terhadap *Social Trust* Masyarakat Pesisir di Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2014”

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Tingkat Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Terhadap *Social Trust* Masyarakat Pesisir Di Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2014.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepercayaan Sosial (*Social Trust*) Masyarakat

Menurut Mowen (2005: 312) “kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh individu dan semua kesimpulan yang dibuat mengenai objek, atribut, dan manfaatnya”. Seseorang membentuk tiga jenis kepercayaan (Mowen, 2005: 312) :

- a. Kepercayaan atribut-objek (*object – attribute beliefs*)  
Pengetahuan tentang sebuah objek memiliki atribut khusus yang disebut kepercayaan atribut-objek. Kepercayaan atribut-objek menghubungkan sebuah atribut dengan objek, seperti seseorang, barang, atau jasa.
- b. Kepercayaan atribut-manfaat  
Kepercayaan atribut-manfaat merupakan persepsi konsumen tentang seberapa jauh sebuah atribut tertentu menghasilkan atau memberikan manfaat tertentu. Seseorang mencari produk dan jasa yang akan menyelesaikan masalah-masalah mereka dan memenuhi kebutuhan mereka, dengan kata lain, memiliki atribut yang akan memberikan manfaat yang dapat dikenal.
- c. Kepercayaan objek-manfaat  
Kepercayaan objek-manfaat merupakan persepsi konsumen tentang seberapa jauh produk, orang, atau jasa tertentu yang akan memberikan manfaat tertentu.

Sedangkan Sosial merupakan rangkaian norma, moral, nilai dan aturan yang bersumber dari kebudayaan suatu masyarakat atau komunitas yang digunakan sebagai acuan dalam berhubungan antar manusia. Di kehidupan sehari-hari sebagai anggota masyarakat istilah sosial sering dikaitkan dengan hal-hal yang berhubungan dengan manusia dalam masyarakat, seperti kehidupan kaum miskin di kota, kehidupan kaum berada, kehidupan nelayan dan seterusnya. Hubungan di lingkungan masyarakat yang terjalin dengan baik merupakan hasil dari hubungan yang baik antara individu yang satu dengan individu lainnya. Individu tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa adanya masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan sosial (*social trust*) merupakan harapan yang tumbuh di dalam sebuah masyarakat yang ditunjukkan oleh adanya perilaku jujur, teratur, dan kerjasama berdasarkan norma-norma yang dianut bersama-sama anggota masyarakat. Dan tentunya tidak terlepas dari tiga elemen dasar kepercayaan sosial (*Social Trust*) yaitu: 1) Adanya kepercayaan (saling percaya), 2) Sistem nilai/norma, 3) Hubungan kerja sama.

### Pelayanan Publik Pemerintah Desa

Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian

“pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Adapun yang dikemukakan oleh Moenir bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan yang dikemukakan oleh pihak yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak”. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka, mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Saat ini, aparat pemerintahan sebagai pihak memeberi pelayanan hendaknya mengetahui dengan baik cara pelayanan umum. Berkenaan dengan itu dalam hubungannya dengan mengapa pelayanan itu dilakukan, Moenir (2004: 16) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang/kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hatinya”. Untuk itu ada beberapa faktor yang kemudian bisa mempengaruhi pelayanan itu sendiri yaitu: 1) Sumber daya aparat, 2) Kesadaran masyarakat, 3) Faktor sarana dan prasarana.

Sedangkan Nurcholish (2005: 178) memberikan “pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaa berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian sebagai salah satu cara untuk memecahkan suatu masalah atau permasalahan yang dihadapi, memegang peranan penting dalam penelitian ilmiah. Selain memaparkan garis-garis yang cermat, juga akan menentukan harga ilmiah suatu penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan metode yang digunakan yaitu metode deskriptif, dimana metode penelitian ini bertujuan menggambarkan dan memaparkan secara tepat keadaan yang terjadi saat ini secara sistematis dan menuntut untuk dicarikan jawabannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat berdasarkan Kepala Keluarga (KK) di Lingkungan Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat yang berjumlah 1766 KK. Jumlah populasi tersebut kemudian diambil 5%, sehingga

sampel yang diperoleh berjumlah 88 KK (Kepala Keluarga). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi. Angket sebelum digunakan dilakukan uji reliabilitas. Teknik analisa data menggunakan korelasi produk moment dengan kriteria uji sebagai berikut:

- a. Jika  $X^2$  hitung lebih besar atau sama dengan  $X^2$  tabel dengan tarif signifikan 5 % maka hipotesis diterima.
- b. Jika  $X^2$  hitung lebih kecil atau sama dengan  $X^2$  tabel dengan tarif signifikan 5% maka hipotesis ditolak.

Selanjutnya menggunakan uji pengaruh antarvariabel-variabel yang akan diteliti dengan tehnik analisis data chi kuadrat. Uji pengaruh sebagai salah satu cara untuk memecahkan suatu masalah atau permasalahan yang dihadapi serta memegang peranan penting dalam penelitian ilmiah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **Penyajian Data**

Penyajian data Pengaruh Tingkat Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Terhadap Social Trust Masyarakat Pesisir Di Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2014, dapat dilihat berdasarkan indikator sebagai berikut:

1. Indikator pola/sistem dan proses pelayanan masuk dalam kategori baik. Hal ini berarti tingkat pelayanan publik pemerintah Desa Pasar Krui sudah memenuhi prosedur pelayanan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat.
2. Indikator fasilitas pelayanan masuk dalam kategori cukup memadai. Hal ini berarti fasilitas yang ada di Kelurahan Pasar Krui sudah cukup memadai namun tidak dipergunakan dengan baik oleh aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Indikator kesesuaian dan keinginan masyarakat masuk dalam kategori sesuai. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparat kelurahan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan tersendiri dari pelayanan yang diberikan.
4. Indikator sikap terhadap pola/sistem dan proses pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, ini artinya terdapat interaksi yang baik antara masyarakat dengan aparat kelurahan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien.
5. Indikator sikap terhadap fasilitas pelayanan masuk dalam kategori cukup baik, hal ini berarti masyarakat belum sepenuhnya menikmati fasilitas yang ada di Kelurahan Pasar Krui baik fasilitas yang ada didalam ruangan

maupun diluar ruangan contohnya sikap yang menunjukkan rasa nyaman dan aman terhadap lingkungan disekitar kantor kelurahan.

6. Indikator sikap terhadap kesesuaian dan keinginan masyarakat masuk dalam kategori sangat baik, ini berarti masyarakat memberikan harapan besar bagi terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

### **Pengujian Pengaruh**

Cara menguji pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di desa Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014 digunakan rumus chi kuadrat, terlebih dahulu harus diketahui banyaknya gejala yang diharapkan terjadi yaitu dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 4.21 Hasil Angket Tentang Pengaruh Tingkat Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Terhadap *Social Trust* Masyarakat Pesisir Di Desa Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2014**

<b>Tingkat Pelayanan Publik Pemerintahan Desa</b>  <i>Social Trust</i> <b>Masyarakat</b>	<b>Memuaskan</b>	<b>Kurang Memuaskan</b>	<b>Tidak Memuaskan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Baik</b>	6	5	1	<b>12</b>
<b>Cukup Baik</b>	21	44	5	<b>70</b>
<b>Kurang Baik</b>	0	3	3	<b>6</b>
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>52</b>	<b>9</b>	<b>88</b>

**Sumber: Analisis Data Primer**

Berdasarkan data yang diperoleh pada table diatas, maka diketahui:

$$O_{ij} = 27, 52, 9$$

$$E_{ij} = 12, 70, 6$$

$$\text{Jumlah Responden} = 88$$

Cara mengetahui pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di desa Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014 terdapat hubungan atau tidak, maka digunakan rumus Chi Kuadrat sebagai berikut:

$$x^2 = \sum_{i=1}^b \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan data tersebut sebagai bahan perhitungan, dengan terlebih dahulu mengetahui banyaknya gejala yang diharapkan terjadi sebagai berikut:

$E_{1,1} = \frac{(27 \times 12)}{88}$ $= 3,68$	$E_{2,1} = \frac{(52 \times 12)}{88}$ $= 7,09$	$E_{3,1} = \frac{(9 \times 12)}{88}$ $= 1,22$
$E_{1,2} = \frac{(27 \times 70)}{88}$ $= 21,47$	$E_{2,2} = \frac{(52 \times 70)}{88}$ $= 41,36$	$E_{3,2} = \frac{(9 \times 70)}{88}$ $= 7,15$
$E_{1,3} = \frac{(27 \times 6)}{88}$ $= 1,84$	$E_{2,3} = \frac{(52 \times 6)}{88}$ $= 3,54$	$E_{3,3} = \frac{(9 \times 6)}{88}$ $= 0,61$

Setelah itu dibuat daftar kontingensi sebagai berikut:

**Tabel 4.22 Daftar Kontingensi Perolehan Data Tentang Pengaruh Tingkat Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Terhadap *Social Trust* Masyarakat Pesisir Di Desa Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2014**

Tingkat Pelayanan Publik Pemerintahan Desa	Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan	Jumlah
<i>Social Trust</i> Masyarakat				
Baik	6	5	1	12
	3,68	7,09	1,22	

<b>Cukup Baik</b>	21 21,47	44 41,36	5 71,15	<b>70</b>
<b>Kurang Baik</b>	0 1,84	3 3,54	3 0,61	<b>6</b>
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>52</b>	<b>9</b>	<b>88</b>

**Sumber: Analisis Data Primer**

Langkah selanjutnya adalah memasukkan data tersebut kedalam rumus Chi Kuadrat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \chi^2 &= \sum_{i=1}^b \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \\
 \chi^2 &= \frac{(6 - 3,68)^2}{3,68} + \frac{(5 - 7,09)^2}{7,09} + \frac{(1 - 1,22)^2}{1,22} + \frac{(21 - 21,47)^2}{21,47} + \\
 &\quad \frac{(44 - 41,36)^2}{41,36} + \frac{(5 - 7,15)^2}{7,15} + \frac{(0 - 1,84)^2}{1,84} + \frac{(3 - 3,54)^2}{3,54} + \\
 &\quad \frac{(3 - 0,61)^2}{0,61} \\
 &= 1,46 + 0,61 + 0,03 + 0,01 + 0,16 + 0,64 + 1,84 + 0,08 + 9,36 \\
 &= 14,19
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Dengan derajat kebebasan ( DK )} &= (B - 1) (K - 1) \\
 &= (3 - 1) (3 - 1) \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

Hasil  $\chi^2$  hitung = 14,19 kemudian dikonsultasikan dengan Chi Kuadrat pada taraf signifikan 5% (0,05) dan derajat kebebasan = 4 maka diperoleh  $\chi^2$  tabel = 9,49.

Dengan demikian  $x^2$  hitung lebih besar dari  $x^2$  tabel (  $x^2$  hitung  $\geq x^2$  tabel ), yaitu  $14,19 \geq 9,49$ .

Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di desa Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014.

Cara mengetahui derajat asosiasi atau ketergantungan pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di desa Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014, digunakan rumus Koefisien Kontingensi C sebagai berikut:

$$C = \sqrt{\frac{x^2}{x^2 + n}}$$

$$C = \sqrt{\frac{14,19}{14,19 + 88}}$$

$$C = \sqrt{\frac{14,19}{102,19}}$$

$$C = \sqrt{0,138}$$

$$C = 0,37$$

Kemudian harga C dibandingkan dengan koefisien kontingensi maksimum dengan rumus sebagai berikut:

$$C_{maks} = \sqrt{\frac{M - 1}{M}}$$

$$C_{maks} = \sqrt{\frac{3 - 1}{3}}$$

$$C_{maks} = \sqrt{\frac{2}{3}}$$

$$C_{maks} = \sqrt{0,66}$$

$$C_{maks} = 0,81$$

Dari Hasil diatas diketahui koefisien kontingensi  $C = 0,37$  dan  $C_{maks} = 0,81$  kemudian dijadikan patokan untuk menentukan tingkat keeratan pengaruh dengan langkah sebagai berikut:

$$\epsilon_{KAT} = \frac{C}{C_{maks}}$$

$$= \frac{0,37}{0,81}$$

$$= 0,45$$

Berdasarkan hasil pengujian data yang dilakukan maka terdapat tingkat keeratan hubungan yang signifikan antara tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di desa Pasar Krui kabupaten Pesisir Barat tahun 2014. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan rumus chi kuadrat dimana  $x^2$  hitung lebih besar dari  $x^2$  tabel  $x^2$  (hitung  $\geq x^2$  tabel ), yaitu  $14,19 \geq 9,49$  pada taraf signifikan 5% (0,05) dan derajat kebebasan = 4, serta mempunyai derajat keeratan pengaruh antar variabel dalam kategori sedang dengan koefisien kontingensi  $C=0,37$  dan kontingensi maksimum  $C_{maks} =0,81$ . Berdasarkan perbandingan antara  $C$  dengan  $C_{maks}$  maka hasilnya adalah 0,45 yang berada pada kategori sedang. Sehingga pada hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa tingginya tingkat pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat desa akan menimbulkan kepercayaan yang baik dari masyarakat.

## **Pembahasan**

Berdasarkan data hasil sebaran angket kepada 88 responden yang berisikan 30 soal pertanyaan angket tentang pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir, maka penulis akan menjelaskan keadaan dan kondisi yang sebenarnya sesuai dengan data yang diperoleh mengenai pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014 sebagai berikut:

### **1. Tingkat Pelayanan Publik Pemerintahan Desa**

Tingkat pelayanan publik pemerintahan desa Pasar Krui diperoleh data sebanyak 27 atau 31% responden menyatakan kategori memuaskan. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparat kelurahan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Sedangkan sebanyak 52 atau 59% responden menyatakan kategori kurang memuaskan, ini artinya pelayanan yang diberikan aparat kelurahan belum dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Selanjutnya, dari 88 responden dalam penelitian ini diperoleh data sebanyak 9 atau 10% responden menyatakan kategori tidak memuaskan. Hal ini berarti pelayanan aparat kelurahan masih jauh dari harapan masyarakat dan pelayanan seperti ini harus ditingkatkan menjadi lebih baik. Berdasarkan perhitungan ini maka tingkat pelayanan publik pemerintahan desa Pasar Krui masuk kedalam kategori sedang.

### **2. Social Trust Masyarakat Pesisir**

*Social trust* masyarakat pesisir di Kelurahan Pasar Krui diperoleh data sebanyak 12 atau 14% responden berkategori sangat baik, ini berarti masyarakat memberikan kepercayaan penuh kepada aparat kelurahan dalam menjalankan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sedangkan sebanyak 70 atau 79% responden berkategori cukup baik, ini artinya masyarakat masih ingin melihat sejauh mana kinerja yang dapat ditunjukkan aparat kelurahan. Selanjutnya, dari 88 responden dalam penelitian ini diperoleh data sebanyak 6

atau 7% responden berkategori kurang baik. Hal ini berarti masyarakat belum menaruh kepercayaan penuh kepada aparat kelurahan dalam menjalankan tugasnya dalam melayani kebutuhan masyarakat. Berdasarkan perhitungan ini maka *Social Trust* masyarakat pesisir di desa Pasar Krui masuk kedalam kategori cukup baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis di atas dapat diketahui bahwa terdapat derajat keeratan, yaitu dengan koefisien kontigensi  $C= 0,37$  dan koefisien kontigensi  $C_{maks}= 0,81$  sehingga diperoleh nilai  $0,45$ . Artinya bahwa terdapat pengaruh pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di desa Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat tahun 2014

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan tentang pengaruh tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di Kelurahan Pasar krui Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2014, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Dari hasil pengujian pengaruh maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pelayanan publik pemerintahan desa terhadap *social trust* masyarakat pesisir di Kelurahan Pasar Krui Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2014. Kunci kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terletak pada kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa akan semakin tinggi pula kepercayaan yang diberikan masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada Pemerintah diharapkan dapat melakukan upaya-upaya khusus untuk meningkatkan tanggung jawab dalam pelayanan publik dengan cara melakukan perbaikan sistem pemerintahan dan proses pelayanan khususnya dalam pelayanan publik sehingga dapat menciptakan aparatur pemerintah yang memiliki komitmen tinggi dalam melayani masyarakat. Bukan hanya itu, pemerintah juga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama fasilitas dan waktu pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat.
2. Kepada Masyarakat diharapkan mampu bekerjasama dengan baik dengan pemerintah setempat guna menciptakan proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004. Tentang *Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum*.
- Moenir, H. A. S. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mowen, John C. 2005. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenhallindo
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori Dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gresindo.
- Peraturan Bupati Nomor 234 Tahun 2005 Tentang *Uraian Tugas dan Tata Kerja Pemerintahan Kelurahan Pasar Krui*
- Rasyid, Ryaas. 2005. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES