

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PEMAHAMAN DAN SIKAP APARATUR PEMERINTAH DESA TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK**

**Oleh**

**ADES PUTRI PERTIWI**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey dengan subjek penelitian aparatur pemerintah desa di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014. Untuk mengumpulkan data menggunakan teknik angket dan tes. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 46 orang. Data analisis menggunakan rumus Regresi Berganda.

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis menunjukkan bahwa: terdapat pengaruh antara pemahaman aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014, terdapat pengaruh antara pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014.

**Kata kunci:** *aparatur desa, pelayanan publik, pemahaman, sikap*

## **ABSTRACT**

### **INFLUENCE OF KNOWLEDGE AND VILLAGE GOVERNMENT APPARATUS ATTITUDE WITH THE LEVEL OF PUBLIC SERVICE**

**By**

**ADES PUTRI PERTIWI**

This research aims to know and analyze the effect of knowledge and village government apparatus attitude with the level of public service in Patoman Village, Pagelaran District, Pringsewu Regency on 2014.

This research uses quantitative method with survey approach. This research subject is village government apparatus in Patoman Village, Pagelaran District, Pringsewu Regency on 2014. Questionnaire and test techniques are used as data collecting instrument and to analyze the data using multiple regression formula. The population in this study are 46 people.

Based on the testing and data analysis can be known that: there is an influence between government apparatus knowledge with the level of public service in Patoman Village, Pagelaran District, Pringsewu Regency on 2014, there is an effect of knowledge and village government apparatus attitude with the level of public service in Patoman Village, Pagelaran District, Pringsewu Regency on 2014.

***Keywords: apparatus village, attitudes, knowledge, public service***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial (*zoon politicon*), yang berarti manusia tidak bisa hidup sendiri, manusia memerlukan manusia lain untuk kelangsungan hidupnya. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berkumpul dan bekerjasama dengan orang lain, yang pada akhirnya mereka membentuk keluarga dan dari beberapa kepala keluarga terbentuklah suatu komunitas yang disebut masyarakat.

Menurut Soekanto (2009: 23) “Masyarakat adalah suatu kumpulan dari beberapa keluarga yang membentuk suatu komunitas dan memiliki tujuan tertentu. Masyarakat adalah manusia yang hidup bersama, bercampur dalam waktu yang sama dan menghasilkan suatu kebudayaan”.

Masyarakat selalu tumbuh dan berkembang sesuai dengan perubahan sosial yang terjadi. Tuntutan perubahan tidak hanya menjadi tuntutan individu atau masyarakat saja. Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya masyarakat tidak hanya membutuhkan sandang, pangan dan papan saja tetapi masyarakat mempunyai kebutuhan sebagai pendamping kebutuhannya agar dapat menunjang berjalannya kehidupan mereka agar lebih baik, contohnya kebutuhan dalam kehidupan bermasyarakat seperti halnya kebutuhan masyarakat dalam melengkapi beberapa permasalahan administrasi kependudukan. Contohnya masyarakat memerlukan kartu tanda penduduk sebagai tanda pengenalan atau sebagai identitas (KTP), selain KTP ada juga surat-surat administrasi kependudukan lainnya seperti Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Lahir, Surat Domisili dan lain-lain. Sedangkan dalam hal kesejahteraan ada yang namanya surat keterangan miskin yang di butuhkan bagi seseorang yang kurang mampu untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah seperti hak untuk menerima Bantuan Langsung Tunai (BLT). Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparat desa di mana masyarakat tinggal. Semua pelayanan tersebut merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat desa.

Menurut UU tentang pelayanan publik pasal 20 ayat 1 “ Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan”. Hal ini bahwa aparat pekon harus memperhatikan kebutuhan masyarakat, dan menyesuaikan lingkungannya agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif. Menyadari begitu pentingnya pelayanan publik, maka pemerintah membentuk birokrasi sebagai alat pemerintah untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat. Birokrasi sebagai pelayan masyarakat yang harus memperhatikan kebutuhan masyarakatnya. Aparatur pekon dalam birokrasi yang bertugas memberikan pelayanan harus menjalankan tugasnya dengan baik.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur sebagai suatu kewajiban, karena mereka dipilih oleh pemerintah melalui rakyat untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus ada komitmen dari diri aparat sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih totalitas dan dapat lebih efisien. Masyarakat selalu menuntut pelayannya publik yang berkualitas dari aparatur, meskipun tuntutan masyarakat sering tidak didengarkan oleh aparat. Aparat kurang meyakini bahwa kepuasan masyarakat sangatlah penting. Kekecewaan masyarakat sering terjadi karena aparat kurang totalitas dalam pelayanan. Seharusnya aparat melakukan introspeksi diri agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2008:199) "Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukn oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Jadi pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, di sini masyarakat mempunyai hak untuk mendapat pelayanan dari pemerintah yaitu aparatur desa dalam pemenuhan kebutuhan hidup yang bersifat administratif.

Aparatur desa/perangkat desa adalah orang-orang yang diberikan kewenangan atau tugas untuk mengurus atau melayani kebutuhan masyarakat dalam melengkapi keadministrasian penduduk. Di setiap desa atau pekon pasti memiliki sebuah aparatur yang bertugas untuk membantu masyarakatnya dalam memenuhi kebutuhan administrasi penduduknya. Aparat pekon bertugas menjadi penyelenggara publik di desanya.

Begitupun di Pekon Patoman, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Pringsewu terdapat aparatur desa yang bertugas untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya. Di pekon patoman aparatur desa terbagi menjadi 7 jabatan yang mempunyai tugas dan wewenang masing-masing terdiri atas BHP (Badan Himpunan Pemekonan) yang terdiri dari 9 anggota yang bertugas untuk memberdayakan masyarakat desa dan memotivasi kegiatan produk baik secara sumber daya manusia atau potensi desa, kepala pekon yang terdiri dari 1 orang yang bertugas untuk melaksanakan tertib administrasi pemerintah di tingkat desa, sekretaris desa yang berjumlah satu orang yang bertugas untuk membantu kepala desa dibidang administrasi umum dan keuangan dalam penyelenggaraan tugas dan wewenang pemerintah desa selain ketiga aparatur di atas ada juga kepala bagian yang terdiri dari 5 anggota yang bertugas menangani urusan administrasi kependudukan, kepala dusun terdiri dari 4 karena pekon patoman terbagi menjadi 4 dusun yang bertugas untuk melaksanakan tugas-tugas di wilayah kerjanya sesuai dengan kebijakan kepala desa, rukun tetangga (RT) terdiri 16 anggota yang masing-masing bertugas untuk memelihara kerukunan hidup warga, LKM berjumlah 10 orang yang bertugas membantu kinerja aparat sebagai lembaga ketahanan masyarakat misalnya HANSIP.

Di Pekon Patoman banyak pelayanan publik yang disediakan oleh aparatur pekon. Dari pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Nikah dan lain-lain.

Setiap aparatur desa mempunyai tugas masing-masing, sehingga diharapkan pelayanan publik yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan baik dan sesuai dengan harapan. Kemampuan yang mereka miliki diharapkan dapat menunjang berjalannya sistem pemerintahan yang baik, karena masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para aparatur meskipun tuntutan sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang cenderung diberikan kepada masyarakat terlalu rumit dengan alasan menyesuaikan dengan prosedur, seperti adanya biaya pungutan dan waktu penyelesaian yang cenderung lama, selain itu petugas yang melayani kurang seimbang dengan masyarakat yang akan mengurus surat-surat, di samping itu sarana dan prasarana yang digunakan masih tradisional, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yang saya lakukan pada 20 warga di Pekon Patoman, pada Minggu, 13 Oktober 2013, pendapat masyarakat sangat beragam saat ditanya seputar pelayanan yang diberikan aparat kepada mereka. Ada yang peduli dan ada yang seperti biasa saja, masyarakat cenderung tidak peduli dengan perilaku yang aparat lakukan, yang penting urusan selesai

Dari 20 responden yang saya wawancarai untuk menilai 5 macam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat pekon dapat diperoleh data 21% warga yang berpendapat dari 5 pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah sudah baik, 47% berpendapat sudah cukup baik dan 32% berpendapat bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa kurang baik. Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah desa masih kurang optimal hal ini ditunjukkan dengan masih cukup tinggi persentase pendapat masyarakat yang menunjukkan bahwa pelayanan publik masih kurang baik yaitu 32%.

Selain 20 data responden tersebut, data tersebut didukung pula dengan hasil wawancara dengan beberapa warga, seorang warga di salah satu dusun mengatakan bahwa pada saat beliau datang ke kantor pekon untuk meminta surat keterangan kelakuan baik, aparat yang melayaninya sangat lamban dan berbelit-belit. Beliau mengatakan pada saat saya minta surat pengantar, saya memang dilayani, tetapi sangat lambat dalam mengerjakannya karena pembuatan surat masih menggunakan mesin tik.

Peneliti juga memperoleh keluhan dari warga yang tidak puas atas pelayanan yang diberikan aparat kelurahan pada saat beliau datang ke kantor untuk meminta surat pengantar pembuatan KTP, beliau mengatakan : aparat juga sering datang terlambat, tidak sesuai dengan jam kerja.

Selain pendapat-pendapat di atas ada seorang warga yang mengatakan pelayanan yang dilakukan aparat pekon sudah cukup baik, karena tidak terlalu banyak pungutan ketika akan mengurus surat-surat di kantor pekon. Dalam hal ini sikap dari aparatur pekon harus sangat diperhatikan karena sikap aparatur desa yang ditujukan kepada masyarakat akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan, tidak hanya itu pemahaman yang dimiliki aparatur desa tentang pelayanan publik sangatlah diperlukan karena itu sangat berpengaruh, karena berdasarkan fakta di lapangan banyak aparat pekon yang tidak datang pada saat jam kerja.

Banyak faktor yang mempengaruhi belum optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pekon, antara lain:

1. Pemahaman aparat pemerintah  
pemahaman sangat diperlukan dalam pelayanan publik, karena tanpa pemahaman yang baik aparat pemerintah akan kurang optimal dalam pelayanan ke masyarakat.
2. Sikap aparat pemerintah desa  
Selain pemahaman aparat desa memerlukan sikap yang baik dalam pelayanan publik, karena dapat dikatakan tanpa sikap yang baik tidak akan tercipta pelayanan publik yang berkualitas dan optimal.
3. Sarana dan prasarana  
Penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan sarana dan prasarana yang baik. Sarana adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsung terhadap kelancaran proses pelayanan publik, misalnya mesin tik, komputer, lemari penyimpanan barang-barang keperluan pelayanan publik dan lain-lain  
Terdapat beberapa keuntungan bagi kantor aparat pekon yang memiliki kelengkapan sarana dan prasarana kelengkapan karena sarana dan prasarana dapat menumbuhkan gairah dan motivasi aparat desa dapat bekerja lebih giat. Faktor yang berpengaruh terhadap keberadaan sarana dan prasarana antara lain adalah dana.
4. Pengawasan pimpinan  
Pengawasan pimpinan tidak kalah penting dalam menunjang terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, karena pengawasan pimpinan diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja para pegawai, lebih disiplin, jujur, ramah, optimal dalam pelayanan sehingga pelayanan publik lebih optimal.
5. Kondisi kerja  
Kondisi kerja juga harus diperhatikan dalam pelayanan publik karena kondisi kerja mempunyai andil yang cukup berpengaruh dalam pelayanan publik, dengan kondisi kerja yang baik, seperti ruangan yang nyaman, rekan kerja yang berkualitas dapat menunjang kinerja para aparat pemerintah semakin baik.

Pelayanan publik yang berkualitas dihasilkan dari kerjasama yang baik antar anggota aparat pemerintah. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat pekon ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Dan Sikap Aparatur Pemerintah Pekon Terhadap Tingkat Pelayanan Publik Di Pekon Patoman, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Pringsewu Tahun 2014.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sering dikaitkan dengan kegiatan pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang dan jasa.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasalong (2008:199) adalah "Sebagai 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 pasal 1 UU Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009 "Pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 publik yang dimaksud di atas adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, contohnya aparatur desa sebagai upaya pemenuh kebutuhan atau membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang berhubungan dengan identitas diri.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka pemenuh kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.

### **Pemerintahan Desa**

Pemerintahan desa terdiri dari kepala pekon dan perangkat desa, sedangkan perangkat desa terdiri sekretaris desa dan perangkat lainnya seperti kepala urusan, BHP, LKM, RT, dan RW.

### **Pemahaman Aparatur Pemerintah Desa**

Pemahaman aparatur desa adalah sejauhmana aparatur desa (orang yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat) mengerti atau dapat menjawab pertanyaan tentang apa, mengapa, sebab apa, bagaimana dan untuk apa pelayanan publik itu dilaksanakan.

### **Sikap Aparatur Pemerintah Desa**

Sikap aparatur desa adalah suatu tingkat kecenderungan aparatur desa yang bersifat positif maupun negatif disertai tindakan-tindakan yang dilakukan terhadap

pelayanan publik. Sikap aparatur desa bisa diartikan juga suatu kebiasaan atau tingkah laku dari aparatur desa untuk dapat mengekspresikan sesuatu hal atau perasaan melalui perbuatan baik yang sesuai dengan norma yang berlaku dalam hal melaksanakan pelayanan publik.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh pemahaman aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik.
2. Pengaruh sikap aparatur pemerintah desa terhadap pelayanan publik.
3. Pengaruh pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Populasi dalam penelitian ini adalah semua aparatur pemerintah pekon yang berjumlah 46 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (skala sikap) dan tes. Instrumen tes dan angket (skala sikap) dibuat sesuai dengan indikator yang ada.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil**

#### **Penyajian Data**

Penyajian data Pengaruh Pemahaman dan Sikap aparatur Pemerintah Desa terhadap tingkat pelayanan publik di pekon patoman kecamatan pagelaran kabupaten pringsewu tahun 2014, dapat dilihat berdasarkan variabel sebagai berikut:

1. Pada variabel pelayanan publik diketahui bahwa sebanyak 6 responden atau 13,04% aparatur mempunyai kategori kurang baik dalam tingkat pelayanan publik disebabkan oleh aparatur pemerintah desa kurang memahami indikator pelayanan prima dalam menghadapi masyarakat yang memerlukan pelayanan publik jadi aparatur terkesan kurang mendengarkan apa yang diinginkan masyarakat, selanjutnya 26 responden atau 56,52% aparatur mempunyai kategori cukup baik dan sebanyak 14 responden atau 30,43% aparatur mempunyai kategori sangat baik dalam tingkat pelayanan publik, dikarenakan aparatur pemerintah desa sudah cukup dalam memperhatikan

masyarakatnya. Hal itu dapat dilihat dari adanya perubahan pengetahuan sikap, maupun kemampuan dalam melayani masyarakat.

2. Pada variabel pemahaman aparatur pemerintah desa diketahui bahwa sebanyak 11 responden atau 23,91% aparatur berpendapat dalam pemahaman aparatur pemerintah desa termasuk dalam kategori kurang paham disebabkan kurangnya pengetahuan aparatur desa tentang konsep pelayanan publik, kurang dalam menjalankan standar pelayanan publik, selanjutnya sebanyak 26 responden atau 56,52% aparatur berpendapat dalam pemahaman aparatur pemerintah desa termasuk dalam kategori cukup paham, dan sebanyak 9 responden atau 19,57% aparatur berpendapat dalam pemahaman aparatur pemerintah desa termasuk dalam kategori cukup paham, hal ini dapat dilihat dari cara aparatur memberi pelayanan publik yaitu dari cara aparatur melayani masyarakat dengan ikhlas.
3. Pada variabel sikap aparatur pemerintah desa diketahui bahwa sebanyak 9 responden atau 19,57% aparatur mempunyai kategori kurang baik dalam sikap dalam pelayanan publik disebabkan mereka cenderung kurang peka dalam menghadapi masyarakat, selanjutnya 21 responden atau 45,65% aparatur mempunyai kategori cukup baik dalam pelayanan publik untuk masyarakat, dan sebanyak 16 responden atau 34,78% aparatur mempunyai kategori sangat baik dalam pelayanan publik, dilihat dari niat dan keseriusan aparatur pemerintah desa dalam melayani masyarakat.

### Uji Hipotesis

1. Pengaruh Pemahaman Aparatur Pemerintah Desa ( $X_1$ ) Terhadap Tingkat Pelayanan Publik (Y)
  - a. Berdasarkan hasil uji korelasi antara variabel  $X_1$  dan variabel Y besarnya korelasi antara  $X_1$  dengan Y sebesar 0,453 dan bertanda positif berarti semakin tinggi pemahaman aparatur pemerintah desa, maka semakin baik pula tingkat pelayanan publik yang diberikan.
  - b. Berdasarkan hasil uji koefisien persamaan regresi variabel  $X_1$  terhadap variabel Y diketahui bahwa besarnya konstanta persamaan adalah 24,407 dan koefisien  $X_1$  adalah 0,948. Sedangkan pada taraf signifikansi 0,05 dan  $dk = n - 1$  diperoleh  $T_{tabel}$  sebesar 1,679. Nilai dari kedua  $T_{hitung}$  lebih besar dari pada  $T_{tabel}$  ( $3,375 > 1,679$ ) yang berarti besaran koefisien dan konstanta dan  $X_1$  mempengaruhi besaran Y. Persamaan regresi yang terbentuk adalah  $Y = 24,407 + 0,948X_1$ .
  - c. Berdasarkan hasil uji coba koefisien determinasi antara variabel  $X_1$  dan variabel Y besarnya korelasi antara  $X_1$  dengan Y sebesar 0,453 dan bertanda positif berarti semakin tinggi pemahaman aparatur pemerintah desa, maka semakin baik pula tingkat pelayanan publik yang diberikan. Nilai sig sebesar 0,001 menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara  $X_1$  dengan Y dengan koefisien determinasi sebesar 0,206

atau nilai Y sebesar 20,6% dipengaruhi oleh  $X_1$  dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

2. Pengaruh Sikap Aparatur Pemerintah Desa ( $X_2$ ) Terhadap Tingkat Pelayanan Publik (Y)

- a. Berdasarkan hasil uji korelasi antara variabel  $X_2$  dan variabel Y besarnya korelasi antara  $X_2$  dengan Y sebesar 0,584 dan bertanda positif berarti semakin baik sikap aparatur pemerintah desa, maka semakin baik pula tingkat pelayanan publik yang diberikan.
- b. Berdasarkan hasil uji koefisien persamaan regresi variabel  $X_2$  terhadap variabel Y diketahui bahwa besarnya konstanta persamaan adalah -0,048 dan koefisien  $X_2$  adalah 1,267.  $T_{hitung}$  untuk besaran konstanta sebesar -0,007 dan  $T_{hitung}$  untuk besaran koefisien  $X_2$  sebesar 4,766. Sedangkan pada taraf signifikansi 0,05 dan  $dk = n - 1$  diperoleh  $T_{tabel}$  sebesar 1,679.  $T_{hitung}$  untuk besaran konstanta lebih besar dari  $-T_{tabel}$  ( $4,766 > 1,679$ ) sehingga  $T_{hitung}$  untuk besaran koefisien  $X_2$  lebih besar dari pada  $T_{tabel}$  yang berarti  $X_2$  mempengaruhi besaran Y. Persamaan regresi yang terbentuk adalah  $Y = -0,048 + 1,267X_2$ .
- c. Berdasarkan hasil uji coba koefisien determinasi antara variabel  $X_2$  dan variabel Y besarnya korelasi antara  $X_2$  dengan Y sebesar 0,584 dan bertanda positif berarti semakin baik sikap aparatur pemerintah desa, maka semakin baik pula tingkat pelayanan publik yang diberikan. Nilai sig sebesar 0,000 menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara  $X_2$  dengan Y dengan koefisien determinasi sebesar 0,340 atau 34%.

3. Pengaruh pemahaman dan sikap aparatur desa terhadap tingkat pelayanan publik

- a. Berdasarkan hasil uji coba koefisien determinasi antara variabel  $X_1$ , variabel  $X_2$  dan variabel Y, besarnya korelasi antara  $X_1$  dengan Y sebesar 0,453 dan nilai sig sebesar 0,001 menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara  $X_1$  dengan Y yang bertanda positif berarti semakin tinggi pemahaman aparatur pemerintah desa, maka semakin baik pula tingkat pelayanan publik yang diberikan. Besarnya korelasi antara  $X_2$  dengan Y sebesar 0,584 dan nilai sig sebesar 0,000 menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara  $X_1$  dengan Y yang bertanda positif berarti semakin baik sikap aparatur pemerintah desa, maka semakin baik pula tingkat pelayanan publik yang diberikan. Besarnya nilai korelasi bersama  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y sebesar 0,685 dan besarnya koefisien determinasi 0,470 atau 47%.
- b. Berdasarkan hasil uji signifikansi regresi variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  terhadap variabel Y diketahui nilai  $F_{hitung} = 19,029$  dan sig sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Pada taraf nyata 0,05  $dk$  pembilang  $p - 1$ , dan  $dk$  penyebut  $n - p$  diperoleh  $F_{tabel} = 4,062$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,029 > 4,062$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak atau terdapat

pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ . Dengan kata lain pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa mempengaruhi tingkat pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti dapat diterima yaitu ada pengaruh antara pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara signifikan pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014.

Hasil ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis kedua dengan uji  $F$ , dimana nilai  $F_{hitung} = 19,029$  dan sig sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Pada taraf nyata 0,05 dk pembilang  $p - 1$ , dan dk penyebut  $n - p$  diperoleh  $F_{tabel} = 4,062$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,029 > 4,062$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ . Dengan kata lain pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa mempengaruhi tingkat pelayanan publik.

Dengan kata lain pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa mempengaruhi tingkat pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti dapat diterima yaitu ada pengaruh antara pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

Dengan pemahaman yang baik ditunjukkan oleh aparatur pemerintah desa diiringi dengan sikap aparatur pemerintah desa yang kooperatif dengan kepentingan masyarakat dapat mewujudkan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti dapat diterima yaitu ada adanya pengaruh antara pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

### **KESIMPULAN DAN SARAN.**

Berdasarkan analisis data, pembahasan hasil penelitian, khususnya analisis data yang telah diuraikan mengenai pengaruh pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh antara pemahaman terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014. Ini berarti semakin baik pemahaman aparatur pemerintah desa maka tingkat pelayanan

- publik semakin baik dan sebaliknya, semakin rendah pemahaman aparatur pemerintah desa maka semakin rendah tingkat pelayanan publik.
2. Ada pengaruh antara sikap terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014. Ini berarti semakin baik sikap aparatur pemerintah desa maka tingkat pelayanan publik semakin baik dan sebaliknya, semakin buruk sikap aparatur pemerintah desa maka semakin rendah tingkat pelayanan publik.
  3. Ada pengaruh antara pemahaman dan sikap terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014. Ini berarti semakin baik pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa maka tingkat pelayanan publik semakin baik dan sebaliknya, semakin buruk pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa maka semakin rendah tingkat pelayanan publik.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai pengaruh pemahaman dan sikap aparatur pemerintah desa terhadap tingkat pelayanan publik di Pekon Patoman Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Tahun 2014, maka penelitian ini mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pemerintah daerah Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu agar lebih mengawasi aparat pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara melakukan sidak ke kantor-kantor pekon.
2. Kepada aparat pekon agar saling membantu dalam memberikan pengarahan kepada masyarakatnya tentang pelayanan publik contohnya dengan cara saling bekerjasama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, saling membantu tugas masing-masing .
3. Kepada aparat pekon lebih ditingkatkan dalam memberikan pelayanan, memelihara kerukunan hidup warga dengan cara menyusun rencana pembangunan, penanganan masalah-masalah kemasyarakatan, menggerakkan swadaya masyarakat, menggerakkan gotong royong.
4. Kepada masyarakat agar selalu ikut berpartisipasi dalam menjaga keamanan dan meningkatkan kegiatan kemasyarakatan di sekitar tempat tinggalnya dengan cara berpartisipasi dalam poskamling.

**DAFTAR PUSTAKA**

Pasolong, harbani . 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Soekanto, Soerjono. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta.Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Pelayanan Publik ( UU No.25 Tahun 2009).2013. *Jakarta. Sinar Grafika Offset*.