

**PENGARUH KINERJA APARAT PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR DESA MONCONGLOE LAPPARA KECAMATAN  
MONCONGLOE KABUPATEN MAROS**

**SYARIFUDDIN HS<sup>1</sup>, IBRAHIM<sup>2</sup>, RIFALDI<sup>3</sup>**

Universitas Pejuang R.I, Makassar

email : [syarifuddinhs92@gmail.com](mailto:syarifuddinhs92@gmail.com)<sup>1</sup>, [rahimyukkas5@gmail.com](mailto:rahimyukkas5@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[rifaldirifall30@gmail.com](mailto:rifaldirifall30@gmail.com)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Mocongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros dan faktor apa saja yang memengaruhi Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat dan aparat pemerintah desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros dengan jumlah sampel yang dipilih sebanyak 30 orang. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan menggunakan teknik analisa data koefisien korelasi *product moment* dan *regresi linear sederhana*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan kemampuan berkomunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan aparat pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros masing-masing Kualitas Kerja 38,33 % (Berpengaruh), Ketepatan Waktu 50% (Sangat Berpengaruh), Inisiatif 40% (Berpengaruh), Kemampuan 40% (Berpengaruh), Kemampuan Berkomunikasi 46,7 % (Berpengaruh), Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros memiliki kualitas yang Baik (46,67%) dan kualitas pelayanan juga Baik yaitu (41%). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah desa berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros sehingga *Hipotesis Ha Terbukti*. Sedangkan faktor yang memengaruhi kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik meliputi kelengkapan sarana prasarana, aparat pemerintah yang berwawasan luas dan mengetahui pelayanan yang akan diberikan.

**Kata Kunci :** *Kinerja Aparat dan Kualitas Pelayanan*

**ABSTRACT**

This research aims to determine whether there is an influence on the performance of Village Government Officials in public services at the Mocongloe Lappara Village Office, Moncongloe District, Maros Regency and what factors influence the performance of Village Government Officials in public services at the Moncongloe Lappara Village Office, Moncongloe District, Maros Regency. This type of research is quantitative research, while the data collection technique is carried out through observation, interviews and questionnaires. The population in this study was the community and government officials of Moncongloe Lappara village, Moncongloe District, Maros Regency with a total sample of 30 people. The data obtained was then analyzed using product moment correlation coefficient data analysis techniques and simple linear regression. The results of the research show that work quality, timeliness, initiative, ability and communication skills have a significant influence on the quality of service of Village government officials in public services in Moncongloe Lappara Village, Moncongloe District, Maros Regency, respectively, work quality 38.33% (Influence), accuracy time 50% (Very

Influential), Initiative 40% (Influential), Ability 40% (Influential), Communication Ability 46.7% (Influential), The results of the study also show that the performance of government officials in Moncongloe Lappara Village, Moncongloe District, Maros Regency is of good quality. Good (46.67%) and service quality is also good (41%). This shows that the performance of village government officials has a significant influence on the quality of public services at the Moncongloe Lappara Village Office, Moncongloe District, Maros Regency so that the Ha Hypothesis is proven. Meanwhile, factors that influence the performance of village government officials in public services include completeness of infrastructure, government officials who have broad insight and know the services to be provided.

**Keywords:** Apparatus Performance and Service Quality

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan efisien di kantor desa sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Namun, seringkali terjadi bahwa masyarakat menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa. Hal ini dapat menjadi latar belakang penting untuk menganalisis kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik.

Kadang-kadang, kantor desa mengalami keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga manusia, anggaran, atau fasilitas fisik. Kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh keterbatasan-keterbatasan ini. Analisis kinerja dapat membantu mengidentifikasi bagaimana sumber daya yang ada dimanfaatkan dan bagaimana efisiensi dapat ditingkatkan.

Analisis kinerja dapat membantu mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor desa. Dengan memantau dan mengevaluasi kinerja aparat pemerintah desa, masyarakat dapat lebih mudah mengawasi bagaimana sumber daya digunakan dan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Peningkatan mutu pelayanan publik adalah tujuan yang diinginkan oleh semua pihak terkait. Dengan menganalisis kinerja aparat pemerintah desa, dapat diidentifikasi area-area di mana pelayanan dapat ditingkatkan. Hal ini bisa termasuk pelatihan bagi aparat pemerintah desa, peningkatan prosedur operasional standar, atau pengenalan teknologi untuk meningkatkan efisiensi.

Analisis kinerja membantu dalam mengukur efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan mengumpulkan data dan mengukur indikator kinerja yang relevan, dapat dilihat bagaimana aparat pemerintah desa mengalokasikan sumber daya dan apakah hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Partisipasi masyarakat dalam analisis kinerja dapat memberikan pandangan yang berharga tentang bagaimana pelayanan publik di kantor desa berjalan. Melibatkan masyarakat dalam proses ini juga dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap pemerintahan desa dan mempromosikan partisipasi aktif dalam perbaikan pelayanan.

Syukuri 2002:8 (dalam Abdul Kadir 2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal diperoleh 4 (empat) persyaratan, yaitu:

- a. Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal;
- b. Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang qualified diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar;
- c. Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkelanjutan; dan

- d. Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” Adapun pelayanan yang dilakukan pada kantor desa pada umumnya yaitu:

- a. Pelayanan Pembuatan KTP
- b. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- c. Penerbitan Akta Nikah
- d. Penerbitan Akta Kelahiran
- e. Surat Keterangan
- f. KTP Disabilitas
- g. Perizinan Kegiatan.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka pemerintahan desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten/kota berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat seutuhnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kewenangan desa itu sendiri sebagai lembaga pemerintahan yang sah.

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Dwipayana, 2003:15).

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros, dimana pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel dan populasi yaitu warga desa Moncongloe Lappara dan aparat yang memberi pelayanan. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 orang yang terdiri dari 5 orang aparat desa dan 25 orang warga masyarakat.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, dan uji normalitas. Prosedur penelitian ini responden kemudian diminta mengisi pernyataan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu. Alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert yaitu memberikan masing-masing skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternative tersebut di proses dan diolah untuk dipergunakan sebagai alat pengukuran variabel diteliti, untuk lebih jelasnya kriteria bobot penilaian dari setiap pertanyaan dalam kuesioner yang dijawab oleh responden pertanyaan- pertanyaan pada angket tertutup menggunakan skala Likert 1-5 dengan menggunakan pernyataan berskala. Jawaban untuk setiap instrument skala likert mempunyai gradasi dari negatif sampai positif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil :

#### Uji Validitas

Validitas menunjukkan derajat keepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,5 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,5 maka item tersebut dinyatakan tidak valid

**Tabel 1. Validitas X1**

		X.1.1	X.1.2	Kualitas Kerja
X.1.1	Pearson Correlation	1	.683**	.913**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001
	N	30	30	30
X.1.2	Pearson Correlation	.683**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001
	N	30	30	30
Kualitas Kerja	Pearson Correlation	.913**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	30	30	30

Daftar pertanyaan untuk preferensi responden terdiri dari 2 daftar pertanyaan yang mewakili setiap variabel yang di ujikan dengan jumlah responden 30 orang. Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa dua indikator pertanyaan variabel X1 dinyatakan valid dengan nilai signifikan  $p < 0.05$

**Tabel 2. Validitas X2**

		X.2.1	X.2.2	Ketepatan Waktu
X.2.1	Pearson Correlation	1	.933**	.983**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001
	N	30	30	30
X.2.2	Pearson Correlation	.933**	1	.983**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001
	N	30	30	30
Ketepatan Waktu	Pearson Correlation	.983**	.983**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	30	30	30

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

Daftar pertanyaan untuk preferensi responden terdiri dari 2 daftar pertanyaan yang mewakili setiap variabel yang di ujikan dengan jumlah responden 30 orang. Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa dua indikator pertanyaan variabel X2 dinyatakan valid dengan nilai signifikan  $p < 0.05$ .

**Tabel 3. Validitas X3**

		X.3.1	X.3.2	Inisiatif
X.3.1	Pearson Correlation	1	.515**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.004	<,001

	N	30	30	30
X.3.2	Pearson Correlation	.515**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.004		<,001
	N	30	30	30
Inisiatif	Pearson Correlation	.856**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	30	30	30

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

Daftar pertanyaan untuk preferensi responden terdiri dari 2 daftar pertanyaan yang mewakili setiap variabel yang di ujikan dengan jumlah responden 30 orang. Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa dua indikator pertanyaan variabel X3 dinyatakan valid dengan nilai signifikan  $p < 0.05$

**Tabel 4. Validitas X4**

		X.4.1	X.4.2	Kemampuan
X.4.1	Pearson Correlation	1	.530**	.915**
	Sig. (2-tailed)		.003	<,001
	N	30	30	30
X.4.2	Pearson Correlation	.530**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.003		<,001
	N	30	30	30
Kemampuan	Pearson Correlation	.915**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	30	30	30

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

Daftar pertanyaan untuk preferensi responden terdiri dari 2 daftar pertanyaan yang mewakili setiap variabel yang di ujikan dengan jumlah responden 30 orang. Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa dua indikator pertanyaan variabel X4 dinyatakan valid dengan nilai signifikan  $p < 0.05$

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien Alpha Cronbach berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6. Bila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan reliabel.

**Tabel 5. Reliability Statistics X1**

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	2

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel (X1) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,811 > 0,60$  hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X1) dinyatakan reliabel.

**Tabel 6. Reliability Statistics X2**

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	2

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel (X2) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,965 > 0,60$  hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X2) dinyatakan reliabel.

**Tabel 7. Reliability Statistics X3**

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	2

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel (X3) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,678 > 0,60$  hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X3) dinyatakan reliabel.

**Tabel 8. Reliability Statistics X4**

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	2

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel (X4) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,668 > 0,60$  hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X4) dinyatakan reliabel.

**Tabel 9. Reliability Statistics X5**

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	2

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel (X5) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,933 > 0,60$  hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X5) dinyatakan reliabel.

**Tabel 10. Reliability Statistics Y**

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	10

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel (Y) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,890 > 0,60$  hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (Y) dinyatakan reliabel.

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirov. Data dikatakan diterima, apabila nilai signifikan lebih besar  $0,05$  pada ( $P > 0,05$ ). Sebaliknya data dikatakan ditolak, apabila nilai signifikan lebih kecil  $0,05$  pada ( $P < 0,05$ ).

**Tabel 11. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.19055959
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.067

Test Statistic		.069	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.972	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.967
		Upper Bound	.976

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.
- Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Hasil dari uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel diatas menunjukkan nilai disignifikan lebih besar dari 0,05, hasil tersebut menunjukkan bahwa data dapat diterima.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Kerja

#### 1) Pengaruh Kualitas Kerja terhadap kualitas pelayanan

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. Ini menggambarkan bahwa kualitas kerja dari aparat pemerintah desa yang baik membuat warga memiliki keputusan tinggi ntuk melakukan pelayanan di kantor desa. Dengan demikian dari data hasil kuesioner dan data tabel diatas dapat dinyatakan bahwa kualitas kerja baik. Penilaian yang mempengaruhi baiknya kualitas pelayanan pada aspek kualitas kerja adalah kemampuan aparat pemerintah desa untuk membantu warga yang mengalami kesulitan dengan baik kepada warga dengan melakukan pelayanan yang baik dan memberikan informasi yang jelas kepada warga. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa kualitas kerja dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori baik, hal ini dikarenakan kualitas kerja yang diberikan terhadap warga oleh aparat pemerintah desa sudah baik, prosedur pelayanan yang jelas, 30 pemberian informasi yang diberikan oleh aparat pemerintah telah baik dan pemberian pelayanan yang telah tepat sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

#### 2) Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap kualitas pelayanan

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Ketepatan Waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. Ini menggambarkan bahwa kemampuan aparat pemerintah desa untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan akurat. Dengan demikian dari data hasil kuesioner dan data tabel diatas dapat dinyatakan bahwa ketepatan waktu baik. Dalam penelitian ini didapat bahwa ketepatan waktu aparat pemerintah dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat melalui indikator penilaian dari ketepatan waktu aparat pemerintah dalam melakukan pelayanan, tidak membuat warga desa menunggu lama saat melakukan pelayanan.

#### 3) Pengaruh Inisiatif terhadap kualitas pelayanan

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel inisiatif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. Hal ini menggambarkan bahwa aparat pemerintah mempunyai inisiatif yang baik kepada warga desa. Dari hasil kuesioner dan data yang didapat bahwa variabel inisiatif ini baik, seperti aparat dapat memberikan inisiatif yang baik kepada warga desa.

#### 4) Pengaruh Kemampuan terhadap kualitas pelayanan

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. Hal ini menggambarkan bahwa aparat pemerintah mempunyai kemampuan kerja yang baik kepada warga desa. Dari hasil kuesioner dan data yang didapat bahwa variabel kemampuan ini baik, seperti aparat dapat memberikan kemampuan yang terbaik kepada warga desa.

#### 5) Pengaruh Kemampuan Berkomunikasi terhadap kualitas pelayanan

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan berkomunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. Ini menggambarkan bahwa komunikasi aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan juga dianggap baik dan tepat. Dengan demikian dari data hasil kuesioner dan data tabel di atas dapat dinyatakan pula bahwa komunikasi baik. Dalam penelitian ini didapat bahwa komunikasi aparat pemerintah desa dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat melalui indikator penilaian dari komunikasi aparat pemerintah desa dalam melakukan pelayanan, tidak membuat warga desa bingung pada saat melakukan pelayanan.

### C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat Desa

#### a. Faktor Individu

Dalam melakukan pelayanan di kantor desa, warga desa juga akan merasa puas apabila seorang aparat memiliki pengetahuan yang luas, mengetahui pelayanan yang akan diberikan dan lain-lain. Sehingga para warga desa nyaman untuk bertanya mengenai pelayanan ataupun dapat memberi penjelasan yang jelas.

#### b. Faktor Psikologi

Selain faktor individu warga desa juga akan merasa puas apabila seorang aparat memiliki pengetahuan yang luas, mengetahui pelayanan yang akan diberikan, merumuskan pikiran dan pendapat serta mengambil tindakan. Sehingga para warga desa nyaman untuk bertanya mengenai pelayanan ataupun dapat memberi penjelasan yang jelas.

#### c. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis terhadap Kualitas pelayanan pada Kantor Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros pada uraian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros Baik (46,67%) dan kualitas pelayanan juga Baik (hal ini menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah desa berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Moncongloe Lappara Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros sehingga Hipotesis  $H_a$  terbukti).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik meliputi : Faktor Individu, faktor psikologi, faktor organisasi serta kelengkapan sarana prasarana, aparat pemerintah yang berwawasan luas dan mengetahui layanan yang akan diberikan. baik dan lancar dalam melakukan pelayanan di kantor desa Moncongloe Lappara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asariansyah, M. F., Saleh, C., & Rengu, S. P. (2012). Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerataan Pembangunan Infrastruktur Jalan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(6), 1141-1150.
- Dwiyanto, A. (2005). *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.
- Gibson. (2003). *Perilaku Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jaitun. (2013). *Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Sepala Dalung Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung*.
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *eJurnal Administrasi Negara*, 1(4), 1388-1400.
- Kadir, A. (2015). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik (Edisi Pertama)*. Dharmasraya: CV Dharma Persada.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Marsuki. (2006). *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurcholis, H. (2001). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. PT Glora Aksara Pratama.
- Saputra, H. A. (2016). *Kinerja Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa di Desa Teras Baru Kecamatan Tajung Palas Kabupaten Bulungan*.
- Santoso, S. (2001). *SPSS versi 11.5: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siagian, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan 15)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, W. (2013). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Wibisono, D. (2010). *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*. Jakarta: Erlangga.