

**PENGARUH ETIKA PELAYANAN PEMERINTAH TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA SIFALAGO SUSUA  
KECAMATAN SUSUA KABUPATEN NIAS SELATAN**

Oleh :  
Bertha Nelya <sup>1)</sup>  
Yakobus Buulolo <sup>2)</sup>  
Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>  
E-mail :  
[berthanelya@gmail.com](mailto:berthanelya@gmail.com) <sup>1)</sup>  
[Yakobusjames4@gmail.com](mailto:Yakobusjames4@gmail.com) <sup>2)</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims at determining how the influence of the Village Government Service Ethics on the Satisfaction of the Sifalago Susua Village Community, Sususa District, South Nias Regency. Quantitative descriptive method was applied through the correlation coefficient formula, which measures the close relationship between service ethics and community satisfaction, besides that the researcher also uses a simple regression analysis method in testing hypotheses, besides that the researcher also uses t-test and f-test analysis. Data were obtained by distributing questionnaires to 41 heads of households in Sifalago Susua Village, Susua District, South Nias Regency, where the determination of the sample was determined by the solvin formula with an error rate of 15%. The results of this study indicate that the t-value table based on the output of SPSS 20 is 6.099. In this case the value of t count > t table, it can be concluded that the independent variable of service ethics of the Sifalago Susua Village government individually significantly influences the significant explanation of the dependent variable of community satisfaction. Meanwhile, the f test shows that the f test has a calculated f value of 39.265 with a probability of 0.000. Because the probability is much smaller than 0.05, the regression model can be used to predict the service ethics of the Sifalago Susua village government or it can be said that community satisfaction affects the service ethics of the Sifalago Susua village government.*

**Keywords:** *Service Ethics, Community Satisfaction*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Etika Pelayanan Pemerintah Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sifalago Susua Kecamatan Sususa Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan melalui rumus koefisien korelasi yaitu mengukur keeratan hubungan antara etika pelayanan dan kepuasan masyarakat, selain itu peneliti juga menggunakan metode analisis regresi sederhana dalam menguji hipotesis, selain itu peneliti juga menggunakan analisis uji t dan uji f. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner terhadap 41 Kepala Keluarga di Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan, yang penentuan sampel ditentukan dengan rumus solvin dengantingkat kesalahan 15%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tabel nilai t hitung berdasarkan output SPSS 20 adalah sebesar 6,099. Dalam kasus ini nilai t hitung > t tabel, dari hasil tersebut diperoleh kesimpulan bahwa variabel etika pelayanan pemerintah Desa Sifalago Susua secara individual mempengaruhi secara signifikan adalah hal yang menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat secara signifikan. Sedangkan uji f menunjukkan bahwa uji f test didapat sebesar 39,265 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas lebih kecil 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Etika pelayanan pemerintah Desa Sifalago Susua atau dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat

berpengaruh terhadap Etika pelayanan pemerintah Desa Sifalago Susua.

**Kata Kunci: Etika Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan masyarakat dapat dicirikan sebagai semua jenis pemerintahan, baik sebagai segala bentuk jasa terbuka maupun pelayanan publik yang pada tingkat mendasar menjadi kewajiban dan dilakukan oleh kantor-kantor pemerintah di tengah, di daerah, dan di dalam badan usaha milik negara atau badan usaha milik provinsi, dengan berkaitan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan daerah setempat seperti halnya dalam melaksanakan pengaturan administrasi perundangundangan, (Hartini 2010:47)

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dapat mengayomi semua kepentingan masyarakatnya, terlebih kepentingan itu untuk kepentingan masyarakat. Saat ini, manajemen kebijakan menghadapi kesulitan yang sangat berbelit-belit karena permintaan yang semakin beragam, sementara aset yang mereka miliki sangat terbatas baik jumlah maupun kualitasnya. Istilah moral berasal dari bahasa Yunani *ethos*, yang berarti kecenderungan atau watak. Jadi untuk situasi ini moral adalah contoh perilaku atau rutinitas yang bermanfaat dan dapat diakui oleh iklim sosial individu atau asosiasi tertentu (Fernanda, 2003:2). Akhlak dalam penyelenggaraan administrasi publik untuk otoritas pemerintah seringkali tidak tersentuh dalam penyelidikan di bidang implementasi kebijakan yang telah diselesaikan sampai saat ini, meskipun pada kenyataannya penyajian administrasi publik pada umumnya ditentukan oleh

moral. etika penyelenggara negara yang melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. (Bertens 1994:14).

Dalam melakukan setiap pekerjaan, sudut pandang moral merupakan hal mendasar yang harus selalu dipikirkan secara konsisten. Suka berfungsi secara terpuji, dalam pandangan kepercayaan dan pengabdian, kebiasaan yang baik, adil dan dapat diandalkan, padat, upah yang sesuai, tidak curang, tidak menggeledah, tidak mengabaikan sesuatu, tidak tegas pada diri sendiri (kerabat), menguasai dan cakap, dan tidak mengelola pekerjaan itu tepat, serta tidak melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan hukum. Berdasarkan hasil kepuasan Masyarakat atas pelayanan aparat desa, maka pada saat itu perintis harus melakukan penyesuaian terhadap presentasi yang telah ditampilkan selama ini (Hidayat, 2015:13). Praktek penyelenggaraan pelayanan di Indonesia masih penuh dengan ketidakpastian, dengan kerentanan, kapan dan bagaimana menawarkan jenis bantuan. Waktu tidak pernah jelas untuk mendukung pengguna pelayanan.

Hal ini terjadi mengingat fakta bahwa metode bantuan tidak pernah mengarahkan komitmen organisasi spesialis dan kebebasan warga sebagai klien. Strategi secara umum mungkin akan mengarahkan komitmen warga dalam mengelola unit pemerintahan. Kondisi ini juga mempengaruhi pandangan dunia pengawas pemerintahan sejauh administrasi terbuka dimana asumsi dan permintaan daerah adalah untuk

memperoleh administrasi publik yang berkualitas, metodologi yang jelas, cepat dalam perbaikan organisasi pemerintahan. Sehingga menimbulkan rasa puas terhadap masyarakat yang mendapat pelayanan. Kepuasan Kelompok masyarakat tersebut sebenarnya ingin menjadi bahan evaluasi bagi komponen-komponen penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan Masyarakat adalah informasi dan data tentang tingkat pemenuhan wilayah lokal yang diperoleh dari hasil estimasi kuantitatif dan subjektif dari penilaian populer dalam mendapatkan administrasi dari koperasi spesialis publik dengan membandingkan asumsi dan kebutuhan mereka.dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Hidayat, 2004:13).

Namun dari kenyataan yang ada hal tersebut tidak semudah apa yang dipikirkan sehingga terbentuk dengan sendirinya, malah yang terjadi sebaliknya, dimana banyak pejabat di sekitar yang kurang terampil dalam menyelesaikan latihan pemerintahan dengan validitas tinggi, sehingga interaksi bantuan yang diberikan kepada daerah menjadi merepotkankurang optimal. Dari hasil observasi peneliti Pada tanggal 04 April 2021 kepada Kepala Desa Sifalago Susua yaitu Bapak Buulolo menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara belum mengarah pada norma-norma etika yang benar seperti transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan Selanjutnya, tanggung jawab (kewajiban menurut hukum formal) untuk melayani daerah setempat demi kepentingan masyarakat.

Fenomena lain yaitu Akibat dari ketidakhadiran moral dalam penataan

administrasi publik yang paling dirasakan oleh daerah adalah perilaku para koordinator yang bias dan boros. Hal ini terjadi mengingat teknik pertolongan di Kantor Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua tidak pernah menguasai komitmen organisasi spesialis dan kebebasan penghuni sebagai Prosedur yang hanya cenderung hanya mengatur kewajiban warga Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua ketika berhadapan dengan unit pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakatnya.Hal tersebut mendorong warga Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua untuk mengurus hal yang diperlukan kepada calo agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh dan juga bisa menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikannya sendiri.

Dikarenakan Masalah-masalah yang terjadi dalam tindakan administrasi penyampaian, pekerjaan untuk menerapkan moral tolong-menolong masyarakat memerlukan kesepakatan dan sosialisasi yang intensif dan kontak semua komponen masalah yang diperhatikan oleh organisasi bantuan. Selanjutnya masalah administrasi publik sangat membingungkan, faktornya sangat luas, salah satu upaya untuk menumbuhkan rasa etika terhadap pekerjaan yang diemban pada Pemerintahan Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan. Dengan penjabaran latar belakang permasalahan yang ada di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Pemerintah Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada hakekatnya setiap pemberian kebutuhan individu, bahkan dalam hal yang keterlaluan dapat dikatakan bahwa pertolongan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, daerah setempat, negara. Kata publik sebenarnya telah diakui ke dalam Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, banyak individu, berkerumun. Gasperz dalam Ardananto (2003:20), pelayanan (jasa) adalah hasil yang bersifat teoritis (hasil yang sulit dipahami), tidak baku, dan tidak dapat disimpan dalam persediaan namun dapat langsung dibakar pada saat pembuatan. ramai. Gasperz dalam Ardananto (2003:20),

Produk Akhir administrasi sangat tergantung pada proses hubungan yang terjadi antara organisasi spesialis dan pembeli. Dalam kajian ini, dari berbagai tugas pokok pemerintahan, tentunya pencipta banyak melakukan kajian tentang dasar-dasar penyelenggaraan pemerintahan oleh perangkat otoritas publik itu sendiri, untuk situasi ini pemerintahan daerah untuk pelayanan masyarakat.

Ratminto (2005:76) mendefinisikan bahwa Pelayanan masyarakat adalah administrasi publik dapat dicirikan sebagai semua jenis administrasi, baik sebagai produk terbuka maupun administrasi publik yang pada tingkat dasar adalah kewajiban dan diselesaikan oleh organisasi pemerintah di tengah, di daerah, dan di dalam iklim Usaha Milik. Usaha-usaha yang Diklaim Negara Bagian atau Lokal, sehubungan dengan upaya-upaya untuk mengatasi

masalah-masalah daerah setempat seperti halnya dalam melaksanakan pengaturan undang-undang dan pedoman-pedoman. Pemberian atau memberikan dukungan yang besar merupakan salah satu upaya koperasi spesialis untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat administrasi. Dalam hal bantuan yang didapat atau dilihat sesuai dengan asumsi penerima bantuan, dapat dikatakan bahwa organisasi spesialis tersebut memiliki kualitas yang baik, namun pada kenyataannya jika bantuan yang didapat atau dilihat lebih rendah dari yang diharapkan, dapat dikatakan bahwa bantuan tersebut kualitas buruk.

Etika pelayanan masyarakat demonstrasi pemberian tenaga kerja dan produk kepada daerah oleh otoritas publik sehubungan dengan kewajibannya kepada daerah, baik secara langsung atau melalui organisasi dengan daerah dan daerah setempat, dalam terang jenis dan kekuatan kebutuhan daerah setempat, daerah setempat dan kemampuan pasar. Gagasan ini menggarisbawahi bagaimana administrasi terbuka diberikan secara efektif melalui kerangka kerja penyampaian yang baik. Pelayanan masyarakat ini dapat dilihat secara teratur di bidang organisasi, keamanan, kesejahteraan, pelatihan, penginapan, air bersih, komunikasi siaran, transportasi, bank, dan sebagainya. Motivasi di balik bantuan terbuka adalah untuk memberikan tenaga dan produk terbaik untuk area lokal. Tenaga kerja dan produk terbaik adalah mereka yang memenuhi apa yang dijamin untuk kebutuhan masyarakat tertentu.

Dengan demikian pelayanan masyarakat yang memberikan pemenuhan

kepada masyarakat umum, jika fundamental melampaui asumsi publik. Dari perspektif yang luas, gagasan bantuan publik tidak dapat dibedakan dari manajemen kebijakan, khususnya mengorbankan orang lain dalam mencapai kepentingan umum (Boediono, 2005: 625). Dalam konteks ini pelayanan masyarakat Dalam situasi khusus ini, bantuan publik lebih dipusatkan pada bagaimana komponen manajemen kebijakan seperti pembuatan pendekatan, rencana hierarkis, dan proses dewan digunakan untuk mengungkapkan penyampaian administrasi yang efektif, di mana otoritas publik adalah pemasok yang diberi kewajiban. Salah satu ciri etika administrasi yang telah dirasakan atau ditegaskan adalah memiliki kode etika yang terdiri dari sekumpulan aturan yang meletakkan batasan-batasan tertentu pada asumsi-asumsi bagi individunya mengenai ekspektasi terhadap para anggotanya, Salam (1997 :150).

Kode etik merupakan batas yang melihat kewajiban dan perilaku yang diantisipasi sebagai kewajiban dan perilaku yang diperlukan. Jika kita tahu tentang sudut pandang etika di atas, kita akan menganggap pekerjaan kita dan melakukannya dengan andal, siap untuk bisnis dan tanggung jawab, setia, tekun, dapat dipercaya dan ahli serta professional. Banyak individu yang membayangkan bahwa suatu tugas adalah beban, sehingga tidak ikhlas, tidak sulit untuk dikeluhkan dan terus menerus merasa canggung. Kekecewaan memang selalu ada pada setiap orang, namun harus disikapi dengan tegas. Misalnya, kecewa dengan sikap pelayanan kepada masyarakat yang merasa frustrasi dengan

mentalitas pegawai, maka ketidakpuasan dan kekecewaan tersebut diakui oleh pihak pelayanani yang harusnya semakin berkembang.

Berdasarkan maka yang dimaksud dengan etika tolong menolong adalah suatu tindakan pengelolaan kebijakan serta pengaturan administrasi daerah (conveyance framework) yang bergantung pada perkembangan sosial (aturan langsung) atau aturan etika yang mengatur hal-hal yang bermanfaat harus dilakukan atau sebaliknya yang bukan ide bagus untuk dijauhi. Alasan mendasar mengapa pelayanan masyarakat karena ada kepentingan publik atau public interest yang harus dipenuhi oleh otoritas publik mengingat otoritas publik memiliki “kewajiban” yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintah harus memiliki rasa “tanggung jawab” atau responsibility, (Henry, 2000: 41). Dalam memberikan pelayanan pemerintah harus melaksanakannya secara profesional, dan harus dapat dengan cepat mengambil keputusan politik siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan,dan lain sebagainya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah desa merupakan bagian dari birokrasi pemerintah modern yang bertugas mengelola barang-barang publik .

Sebagai Sebagai lembaga yang maju, pemerintah kota tidak cukup hanya memainkan keaslian simbolis dan sosial tetapi harus membuat keaslian yang digarap dari komponen eksekusi politik dan moneter. Desa adalah unit wilayah hukum yang memiliki konstruksi unik yang bergantung pada kebebasan awal yang tidak biasa, alasan administrasi kota adalah keragaman, dukungan,

kemerdekaan sejati, demokratisasi, dan penguatan partisipasi, otonomi asli, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat. Penyelenggara pemerintahan kota adalah sub-susunan dari kerangka organisasi otoritas publik dengan tujuan bahwa kota memiliki posisi untuk mengarahkan dan menangani kepentingan daerah setempat. Kata pemenuhan berasal dari bahasa Latin *static*, yang berarti sangat besar atau *factio* (melakukan atau membuat). Jadi itu hanya bisa diartikan sebagai karya untuk memuaskan sesuatu. Menurut Oliver dalam pelayanannya (Supranto 2011 : 23) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah melihat pameran atau hasil yang dirasakannya dengan asumsi-asumsinya. Tingkat pemenuhan adalah elemen kontras antara eksekusi nyata dan asumsi. Jika presentasi di bawah asumsi, klien akan sangat kecewa. Jika presentasi sesuai dengan asumsi, masyarakat akan sangat terpenuhi dan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melampaui asumsi, klien akan sangat terpenuhi, asumsi klien dapat dibentuk oleh pertemuan masa lalu. Klien yang terpenuhi akan bertahan lebih lama, tidak terlalu sensitif terhadap biaya dan memberikan komentar yang bagus dan baik. (Pandiangan, 2005:6). Kepuasan masyarakat suatu kondisi di mana hasrat, harapan, dan persyaratan masyarakat terpenuhi.

Suatu dianggap cocok jika bantuan tersebut dapat mengatasi masalah dan asumsi untuk harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam merupakan komponen penting dalam memberikan administrasi yang lebih baik, lebih cakap dan lebih kuat. Dengan asumsi

individu merasa kecewa dengan bantuan yang diberikan, bantuan tersebut dapat dianggap tidak memadai, tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini sangat penting bagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Pandiangan, 2005:14).Tingkat merupakan faktor penting dalam mengembangkan kerangka stok yang menerima kebutuhan wilayah lokal, membatasi biaya dan waktu dan menambah efek administrasi pada populasi serta memaksimalkan dampak pelayanan (Pandiangan, 2005:7).

Bagaimanapun, semua hal yang sama, tentu saja, kita harus terus berusaha untuk fokus pada masyarakat dengan penuh semangat, sehingga pada dasarnya kita dapat memberikan dukungan terbaik. Kepuasan masyarakat sangat bersifat gagasan pemenuhan sangat emosional, sehingga sangat sulit untuk mengukurnya. Namun, walaupun demikian tentu saja harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat dengan segala daya, sehingga bisa memberikan layanan terbaik. Sedangkan Menurut Kotler (2005:36) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang pemenuhan adalah sensasi kesenangan atau frustrasi individu yang berasal dari korelasi antara kesannya tentang presentasi (atau konsekuensi) dari suatu item dan asumsinya. Karena gagasan loyalitas konsumen menggabungkan kontras antara asumsi dan pelaksanaan atau hasil yang terlihat. Palsunya pengertian kepuasan masyarakat mengenai perbedaan antara harapan dan kinerja mengenai apa yang dirasakan kepada masyarakat (Boediono, 2003). Oemi dalam Pratiwi (2017: 25)

Apabila pelayanan yang diterima

oleh masyarakat sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan mereka maka mereka akan merasa tidak puas. Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan di kantor Desa harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi pelayanan tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, melainkan untuk melayani daerah dan membuat kondisi pemberdayaan bagi setiap individu dari daerah, mengembangkan kapasitas dan imajinasi mereka untuk mencapai tujuan bersama..Kepuasan masyarakat merupakan suatu keadaan yang membuat keinginan, harapan serta kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Suatu pelayanan dirasakan memenuhi kepuasan masyarakat bila pelayanan tersebut dapat memenuhi apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik, efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. hal yang sangat penting bagi pelayanan kepada masyarakat (Pandiangan, 2005:8). Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aparatur Desa dan dalam Hal ini adalah petugas di Kantor desa dalam melayani masyarakat sangat penting. Pelayanan yang prima akan membuat masyarakat senantiasa terbantu dalam melakukan kewajibannya secara benar. Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan jasa terhadap kepuasan

yang diberikan kepada masyarakat sehingga tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Kantor Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh pelayanan aparatur Desa (variabel bebas) terhadap kepuasan Masyarakat (variabel terikat), sehingga penelitian ini dapat disimpulkan sebagai penelitian kausalitas atau yang dikenal dengan penelitian Kuantitatif. Dalam menganalisis kualitas pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan, peneliti menggunakan Servqual-Instrumen lima variabel, metode ini yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara meminta responden untuk menilai tingkat harapan yang mereka rasakan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Metode ini dilakukan untuk mengukur pelayanan masyarakat terhadap jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990) dalam Syarif Hidayat (2004:57) yang terdiri dari: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy .

Kepuasan masyarakat diukur berdasarkan variabel yang dipakai peneliti sebelumnya Rahmianto (2003:10) meliputi; Prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif dapat dijangkau, pengamanan, pelayanan yang sesuai harapan. Menurut Sugyono (2018:117) populasi merupakan generalisasi yang terdiri atas objek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dianalisis kemudian di simpulkan. Apabila elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi, sementara itu Usman (2006:181) berpendapat bahwa Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kualitatif maupun kuantitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.

Jumlah kepala keluarga yang terdaftar di Kantor Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan yaitu 500 kepala keluarga, (diperoleh dari Kantor Kelurahan Petisah Hulu Bagian Perpajakan) dan inilah yang menjadi populasi dari penelitian ini. Sugiyono (2018: 118) menjelaskan bahwa Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan yang dimiliki oleh sebuah Populasi. Jika populasi dalam penelitian terlalu besar, maka tidak memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut yang menjadi penghambat antaranya seperti keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka dalam hal ini perlunya menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Oleh karenanya sampel yang harus di dapatkan dari populasi memang harus benar-benar representatif (mewakili). Menurut Usman (2006: 182) Sampel adalah sebagian anggota populasi yang di ambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling, sedangkan menurut Arikunto (2006:131), menyatakan bahwa Sampel merupakan sebagai wakil populasi yang akan diteliti. Jika penelitian yang di lakukan sebagian dari populasi maka bisa dikatakan penelitian tersebut penelitian Sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data di olah dengan SPSS 20 dapat digambarkan deskripsi data yang dilihat dari nilai range untuk Etika Pelayanan 41 orang responden adalah 25.00 dan Kepuasan Masyarakat 41 orang responden adalah 36.00. Nilai minimum untuk Etika Pelayanan 41 orang responden adalah 72.00. Nilai maximum untuk Etika Pelayanan 41 orang responden adalah 96.00 dan Nilai minimum untuk Kepuasan Masyarakat 41 orang responden adalah 57.00. Nilai maximum untuk Kepuasan Masyarakat 41 orang responden adalah 94.00. Sum untuk Etika Pelayanan 41 orang responden adalah 3555.00 dan Kepuasan Masyarakat 41 orang responden adalah 3987.00. Mean dari data yang di peroleh dengan menggunakan SPSS 20 untuk Etika Pelayanan 41 orang responden adalah 84.8805 dan Kepuasan Masyarakat 41 orang responden adalah 78.6442. Variance untuk Etika Pelayanan 41 orang responden adalah 55.336 dan Kepuasan Masyarakat 41 orang responden adalah 79.988.

Skewness Etika Pelayanan dengan statistik 41 orang responden adalah - 203 dan Kepuasan Masyarakat dengan statistik 41 orang responden adalah -321. Kurtosis statistik Etika Pelayanan 41 orang responden adalah -1.222 dan untuk Kepuasan Masyarakat 41 orang responden adalah - 573. Standar deviasinya dengan total sampel sebanyak 41 responden untuk Etika Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat adalah 0.726. Uji reliabilitas Etika Pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua dengan jumlah responden (N of cases) yaitu sebanyak 41 responden. Pada variabel kenyataan pengukuran dilakukan melalui 4 item pertanyaan



dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.789. Pada variabel kehandalan pengukuran dilakukan melalui 3 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.786. Pada variabel ketanggapan pengukuran dilakukan melalui 4 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.883. Pada variabel Pengamanan dilakukan melalui 4 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.765. Pada variabel Harapan pengukuran dilakukan melalui 4 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.698. uji reliabilitas kepuasan masyarakat dengan jumlah responden (N of cases) yaitu sebanyak 41 responden. Pada variabel prosedur tidak sulit pengukuran dilakukan melalui 4 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.894. Pada variabel persyaratan simpel pengukuran dilakukan melalui 4 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.874. Pada variabel Pelayanan Prima yang dapat dijangkau pengukuran dilakukan melalui 4 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.798. Pada variabel pengamanan pengukuran dilakukan melalui 3 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.692. Pada variabel Pelayanan yang sesuai harapan pengukuran dilakukan melalui 4 item pertanyaan dalam kuesioner (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.889. Menurut Nunnally dalam Imam Ghozali (2005:42) suatu konstruk atau

variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ . Dari hasil perhitungan Cronbach Alpha dalam variabel etika pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat diatas, menghasilkan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ . Ini berarti bahwa data telah memenuhi kriteria sebagai data yang reliabel. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner.

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df = n - 2$ ), dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel yaitu 41 responden. Jika  $r$  hitung  $> r$  tabel maka pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid. (Imam Ghozali, 2005:45). Dalam penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 41 dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $41 - 2 = 39$ , dengan  $df = 39$  dan  $\alpha = 0,05$  didapat  $r$  tabel = 0,2605. dapat disimpulkan bahwa uji validitas semua pertanyaan dinyatakan valid, dikarenakan semua nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel. Nilai  $r$  hitung dilihat pada bagian Corrected Item Total Correlation dalam uji reliabilitas. Pertanyaan yang valid diikutsertakan dalam analisa berikutnya. Hasil tampilan output SPSS 20 memberikan nilai skewness masyarakat dan kepuasan masing-masing adalah -0.221 dan 0.336. Tipe kemiringan kedua variabel tersebut adalah kemiringan lemah atau kecil. Nilai kurtosis untuk masing-masing variabel sebesar -1,254 dan -0,587. Data yang terdistribusi secara normal mempunyai nilai skewness dan kurtosis mendekati nol (Imam Ghozali, 2005:110), sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel etika pelayanan dan kepuasan masyarakat terdistribusi secara normal.

Berdasarkan model regresi dalam tabel diatas, variabel independen

pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua, signifikan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya untuk pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua sebesar 0,000 (signifikan pada 0,05). Dari sini dapat disimpulkan bahwa variabel independen etika pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat, dengan persamaan matematis:  $\text{Kepuasan Masyarakat} = 6,997 + 0,874 \text{ etika pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua}$ . 1. Konstanta sebesar 6,997 menyatakan bahwa jika tidak ada etika pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua, kepuasan masyarakat adalah 6,997. 2. Koefisien regresi sebesar 0,874 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) 1% etika pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,874%. Jadi tanda + menyatakan arah hubungan yang searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X) akan mengakibatkan kenaikan/penurunan variabel dependen (Y) Berdasarkan tabel nilai kritis t untuk  $df = n-2$  dengan level signifikan 5% adalah sebesar 1,684. Berdasarkan tabel nilai kritis t untuk  $df = n-2$  dengan level signifikan 5% adalah sebesar 1,684. Nilai t hitung berdasarkan output SPSS 20 adalah sebesar 6,099.

Dalam kasus ini nilai t hitung  $>$  t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (etika pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua) secara individual mempengaruhi secara signifikan (merupakan penjelas yang signifikan) terhadap variabel dependen

(kepuasan masyarakat Desa Sifalago Susua). Adjusted  $R^2$  (koefisien determinan) adalah 0,475. Hal ini menunjukkan bahwa 47,5% variabel dependen kepuasan masyarakat dapat dijelaskan dari variabel independen etika pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua. Sedangkan sisanya ( $100\% - 47,5\% = 52,5\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Standar Error Estimate (SEE) sebesar 6,44996. Uji dengan menggunakan ANOVA atau disebut juga F test dengan SPSS 20 didapat hasil F hitung yaitu 39,265 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi etika pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua atau dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap etika pelayanan aparatur Kantor Desa Sifalago Susua.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis ditarik kesimpulan :1. Etika Pelayanan Pemerintah Kantor Desa Sifalago Susua berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Pelayanan yang bermutu dari Etika Pelayanan Pemerintah Kantor Desa Sifalago Susua terhadap Kepuasan Masyarakat akan merasa nyaman sehingga masyarakat akan merasa terpuaskan dan dengan sendirinya. Uji hipotesis yang mempengaruhi Etika Pelayanan Pemerintah Kantor Desa Sifalago Susua terhadap kepuasan masyarakat 41 orang responden adalah: Uji t: uji ini diukur berdasarkan tabel nilai kritis t untuk  $df = n-2$  dengan level signifika 5% adalah sebesar 1,684. Nilai t hitung berdasarkan output SPSS 20 adalah sebesar 0,699. Dalam kasus ini nilai t hitung  $>$  t tabel,

maka di simpulkan variabel independen (Etika Pelayanan Pemerintah Desa Sifalago Susua) secara individual mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Uji F: pengujian ini menunjukkan apakah variabel independen (bebas) untuk model yang memiliki pengaruh terhadap variabel dependen/terikat. Uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung yaitu 39,265 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas yang kurang dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Etika Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Sifalago Susua. 2. Faktor yang dapat mempengaruhi Pelayanan Pemerintah Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan diperoleh dari hasil perhitungan yaitu  $100 - 69,9 = 30,1$ . Maka dari hasil perhitungan tersebut dapat dinyatakan bahwa 30,1 adalah faktor faktor yang mempengaruhi etika pelayanan pemerintah Desa Sifalago Susua kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan, tetapi faktor faktor yang mempengaruhi etika pelayanan tersebut tidak termasuk objek dalam penelitian ini.

### Saran

Pelayanan yang bermutu dari aparat Desa dapat membuat wajib pajak akan merasa nyaman, saran dari penulis untuk Aparatur Aparatur Kantor Desa berdasarkan Wawancara oleh beberapa masyarakat desa yang perlu ditingkatkan adalah: 1. Meningkatkan besaran pengaruh Koefisien Korelasi (r) dengan memperbesar jumlah sampel yang dipakai karena penelitian ini hanya menggunakan 41 Kepala keluarga sebagai respondennya dan menambah variabel lain karena dimungkinkan pengaruh variabel dalam

penelitian ini mempunyai pengaruh yang kecil. 2. Pengaruh etika pelayanan terhadap kepuasan masyarakat mempunyai besaran Koefisien Korelasi (r) 0,699 atau 69,9 % yang berarti masih ada 30,1% faktor faktor yang mempengaruhi etika pelayanan tersebut. Faktor faktor yang mempengaruhi Etika Pelayanan Pemerintah dapat di diminimalisir sekecil mungkin agar kepuasan masyarakat juga semakin lebih tinggi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi), Bandung, Bumi Aksara -----, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- BB“ Pelayanan Prima Perpaj, Rineka Cipta: Jakarta, 2003.
- Ghozali, Imam, “Anali Multe Program , BadanPenerbit UNDIP: Semarang, 2005 Fandy Tjiptono. (2007). Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Handyaningrat, Soewarno. 1995. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Ilyas, B. Wirawan dan Waluyo, “akan Pembahasan Dengan Ketentuan Pelaksanaan UU Perpaj, Salemba Empat: Jakarta, 2004. Judisseno, A. Rimsky, “akan, Revisi ”, T. ustaka: 2004.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto S.K, Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern Buku 2, Jakarta : Salemba

- Empat, 2004
- Tjahyono, Achmad dan Muhammad Fakhri Husein, “akan” Penerbit UPP AMP YKPN: Yogyakarta, 2005.
- Skripsi dan Tesis Alam, Sahrul, “Pengaruh tingkat Pengetahuan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Memenuhi KajiPerpaj, Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2003.
- Andini “isme Pajak Dalam Memberikan Pelayanan Restitusi PPN dan Pengaruhnya Terhadap KWajiPajak” Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2006.
- Ardananto, Bagiyo, “isme Aparat Pajak Pengaruhnya Terhadap KWajiPajak” Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2003.
- Hendono.2002.Pendapatan Daerah.Ungaran:Pemerintah Kabupaten Semarang. Tesis S2 Program Pasca Sarjana Universitas Semarang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2002.
- Hidayat, Syarif , “Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Memenuhi KajiPerpaj, Tesis S2 Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jakarta, 2004.
- Manurung ,Boynes. 2015 “ kemampuan Pemecahan Masalah Dan Self Efficacy Matematis Siswa SMP Parulian Medan Melalui Pembelajaran Berbasia Masal, Tesis S2 Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Medan Fakultas Pendidikan Matematika.
- Rahmianto, “sisPengaruh uali Pelayanan dan Kinerja Lembaga Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis, Vol 3, Maret 2003 SS, Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kualitas Pelayanan Permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di KPP Cibinong (Studi Empiris Mengenai ExpectatGap Skripsi S1 Program Akuntansi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2007.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 1980 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 45 Tahun 1992 Tentang Penyerahan sebagian urusan Pemerintah.