

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA
PERANGKAT DESA DI DESA CATUR KECAMATAN SAMBI
KABUPATEN BOYOLALI**

NASKAH PUBLIKASI



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Pada Jenjang Strata Satu (S1) Program Studi
Manajemen

Ahmad Khoironi
NIM : C0118050

Pembimbing 1 : **Drs. Laksono Sumarto, M.M**
Pembimbing 2 : **Dr. Rini Adiyani, SE, M.M**

FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA

2022



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERNYATAAN PENULISAN

**Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KINERJA PERANGKAT DESA DI DESA CATUR
KECAMATAN SAMBI KABUPATEN BOYOLALI**

**Nama : Ahmad Khoironi
NIM : C0118050**

1. Saya menyatakan dan bertanggung jawab sebenarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri. Jika suatu saat ada pihak yang mengklaim bahwa penelitian ini sebagai karyanya yang disertai bukti yang cukup, maka saya bersedia membatalkan gelar saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.
2. Saya menyatakan bahwa hasil penelitian ini diperbolehkan untuk disebarluaskan dan dipublikasikan secara umum oleh Universitas Tunas Pembangunan Surakarta bersama dengan dosen pembimbing.

Surakarta,2022

Meterai 10rb

Ahmad Khoironi



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

LEMBAR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI

**Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KINERJA PERANGKAT DESA DI DESA CATUR
KECAMATAN SAMBI KABUPATEN BOYOLALI**

**Nama : Ahmad Khoironi
NIM : C0118050**

Naskah publikasi ini telah memenuhi syarat sebagai artikel ilmiah dan dapat diajukan dalam jurnal ilmiah, berdasarkan atas hasil karya/ ilmiah/penelitian Yang telah peneliti lakukan

Surakarta, 2022

Disetujui dan diterima baik
untuk dipertahankan

Pembimbing II

Pembimbing I

**(Dr. Rini Adiyani, SE, M.M)
NIDN : 0622046501**

**(Drs. Laksono Sumarto, M.M)
NIDN : 0622125906**



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS**

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI

**Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KINERJA PERANGKAT DESA DI DESA CATUR
KECAMATAN SAMBI KABUPATEN BOYOLALI**

**Nama : Ahmad Khoironi
NIM : C0118050**

Naskah publikasi ini telah diujikan di depan Dewan Penguji pada
tanggal:.....2022

Ketua Penguji : Abdullah Zailani, SE,S.Ag,M.Pd,M.Si :

Sekretaris : Drs Syahri Alhusin, MS :

Anggota : Drs. Laksono Sumarto, MM :

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

(Drs. Trio Handoko, M.M)

(Kurniawati Darmaningrum, SE, M.M)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA
PERANGKAT DESA DI DESA CATUR KECAMATAN SAMBI
KABUPATEN BOYOLALI**

Ahmad Khoironi, Laksono Sumarto, Rini Adiyani
Program Studi Manajemen, Universitas Tunas Pembangunan Surakarta
Jl. Walanda Maramis No. 31 Surakarta
e-mail:.....

ABSTRAKSI: Situasi pelayanan publik saat ini mengalami perubahan akibat pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sejak awal tahun 2020. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional dengan bertatap muka langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu sistem online. Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun secara simultan pengaruh kerja di rumah, aspek pelayanan dan pendidikan terhadap kinerja pamong desa di Desa Catur Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali.

Penelitian ini dilakukan di lingkungan kerja Desa Catur Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali. Dengan mengambil sampel sebanyak 50 orang pamong, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perangkat desa Catur kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali ada sebanyak 51 orang yang terdiri perangkat Kantor Desa ada 11 orang, Linmas ada 8 orang, RW ada 7 orang, RT ada 23 orang dan Pegawai sampah ada 2 orang.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kerja di rumah, aspek pelayanan dan pendidikan terhadap kinerja pamong desa di Desa Catur. Besarnya pengaruh secara simultan antara kerja di rumah (WFH), aspek pelayanan, dan pendidikan sebesar 94,60% sedangkan sisanya sebesar 5,40%, dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: kerja dari rumah, aspek pelayanan, pendidikan dan kinerja.

ABSTRACT: The current situation of public services has changed due to Pandemic Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) since the beginning of 2020. This affects the accessibility of public services. Conventional services with face to face directly begin to limit the number and the rest are assisted by an online system. The purpose of this study was to: 1) Knowing the influence of both partially and simultaneously of work from home, the aspects of service and education on the performance of the village Catur in Sambu Subdistrict, Boyolali District.

This research was conducted in the work environment of Catur Village, Sambu Subdistrict, Boyolali District. By taking a sample of 50 Civil Servants, the population in this study were all Catur Village, Sambu Subdistrict, Boyolali District, there were 51 people consisting of pamong village, there were 11 people, there were 8 people RW, there were 7 people RT was 23 people and employees garbage there are 2.

The results of the study were concluded that both partially and simultaneously had a positive and significant influence between the work from home, the aspects of service and education on the performance of the village Catur Village. The magnitude of the influence simultaneously between work at home (WFH), aspects of service, and education of 94.60% while the remaining 5.40%, is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: work from home, aspects of service, education and performance.

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional multi-dimensi dalam manajemen melibatkan semua pejabat pemerintah, baik di pusat dan di tingkat regional bahkan ke tingkat desa. Komponen atau karyawan dimaksudkan untuk memiliki kemampuan optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Tampaknya jika desa ini ditargetkan oleh pelaksanaan kegiatan pemerintah dan pembangunan, mengingat pemerintah desa adalah pemerintahan terendah dalam struktur pemerintah Indonesia yang sangat menentukan untuk keberhasilan pembangunan nasional yang sukses.

Mengingat aspek atau bidang yang kompleks yang ingin dibangun di tingkat pemerintah terendah, satu aspek yang pertama kali perlu dibangun adalah peningkatan kemampuan pejabat pemerintah desa dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintah, selain memperkuat komunitas dan partisipasi kelembagaan dan aspek-aspek lainnya.

Untuk mempercepat peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat desa untuk mewujudkan kesejahteraan umum sesuai dengan otoritas desa, olehnya pemerintah memandang perlunya membangun desa minimum berupa Standar Layanan Minimum, sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Layanan Minimum Desa.

Situasi pelayanan publik saat ini mengalami perubahan akibat pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sejak awal tahun 2020. Seperti pemberlakuan physical distancing (menjaga jarak aman antar warga) dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) pada tanggal 31 Maret 2020 pun membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik.

Selanjutnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya

Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang memberlakukan work from home (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional dengan bertatap muka langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu sistem online (Lumbanraja, 2020).

Dengan adanya pandemi covid 19, sampai saat ini pelayanan Publik di Desa Catur kecamatan Sambu dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik masih tergolong rendah, dikarenakan tidak adanya konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan, seperti lamanya proses penyelesaian (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Akta Kelahiran dan KK (Kartu Keluarga), dan tentang Administrasi lainnya.

Masalah lain yang dapat terlihat di Kantor Desa Catur adalah adanya beberapa pegawai yang sering pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga yang pada saat itu sehingga bila ada masyarakat yang datang untuk pengurusan administrasi kependudukan, dan surat-surat penting akan sedikit terlambat pengurusannya atau belum terlayani dengan baik karena tidak adanya pegawai yang mengerjakan pengurusan tersebut.

Dari kelemahan dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan Administrasi atau surat menyurat yang telah dijelaskan di atas, maka Kantor Desa Catur kecamatan Sambu perlu memperbaiki kelemahan tersebut agar dalam pelayanan Administrasi atau surat menyurat dapat berjalan dengan lancar dan tanpa masalah. Sehingga masyarakat menjadi tertarik dalam melengkapi dokumen dokumen atau menerima pelayanan.

Disamping adanya masalah-masalah seperti tersebut di atas

berdasarkan observasi awal peneliti dimana akan dilakukan penelitian terlihat tingkat pendidikan aparat desa yang masih rendah, hal ini bisa berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas dalam pelayanan pada Kantor Desa Catur kecamatan Sambu. Pendidikan merupakan salah satu dasar dalam mengetahui kemampuan dari setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Mardiyanto, 2018).

Penelitian ini bertujuan ialah untuk: 1) mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun secara simultan pengaruh kerja di rumah, aspek pelayanan dan pendidikan terhadap kinerja pamong desa di Desa Catur Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali..

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

➤ Tinjauan Pustaka

1. Kinerja Perangkat Desa

a. Pengertian Kinerja

Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Robbins (2016: 258) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerjaan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut Sutrisno (2019: 151), "kinerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja". Selanjutnya definisi kinerja kerja menurut Sunyoto (2012:18), "kinerja kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya".

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, maka secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja perangkat desa adalah hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu selama kurun waktu tertentu.

b. Dimensi dan Indikator Kinerja Kerja

Sutrisno (2019: 152) mengatakan pengukuran kinerja kerja diarahkan pada enam aspek yang merupakan bidang kinerja kunci bagi organisasi, yaitu:

- 1) Hasil kerja. Tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.
- 2) Pengetahuan pekerjaan. Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja.
- 3) Inisiatif. Tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
- 4) Kecekatan mental. Tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja, dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.
- 5) Sikap. Tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
- 6) Disiplin waktu dan absensi. Tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

Dengan seksama, Dessler (2015: 329) menjabarkan indikator dari kinerja dalam beberapa poin, yaitu:

- 1) Kualitas kerja adalah sebuah standart hasil pekerjaan, yang menggambarkan kemampuan pengerjaannya,
 - 2) Produktivitas adalah hasil kerja yang diperoleh pekerja, dalam lama waktu yang telah ditentukan,
 - 3) Pengetahuan mengenai pekerjaan adalah kecakapan pekerja, dalam memahami bidang tugas pekerjaannya,
 - 4) Kepercayaan adalah bentuk pelimpahan tanggung jawab pekerjaan kepada karyawan, sehingga dapat dipercaya menyelesaikan tugas pekerjaan,
 - 5) Ketersediaan adalah bentuk kepatuhan karyawan terhadap aturan, sehingga mampu mengoptimalkan waktu operasinal dalam bekerja,
 - 6) Kebebasan adalah bentuk kemandirian dan pemberian ruang bagi karyawan, untuk menyelesaikan pekerjaannya sendiri.
- c. Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Robbins, (2016:263) mengemukakan bahwa kinerja dikatakan baik bila

karyawan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktifitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

3) Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktifitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output.

4) Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas kerja diukur dari persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas menyelesaikan tugas yang dibebankan organisasi.

5) Kemandirian

Tingkat dimana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan atau bimbingan dari orang lain. Kemandirian diukur dari persepsi karyawan dalam melakukan fungsi kerjanya masing-masing, sesuai dengan tanggung jawabnya.

6) Komitmen kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor. Diukur dari persepsi pegawai dalam membina hubungan dengan

instansi serta tanggung jawab dan loyalitas pegawai.

Sedangkan menurut Dharma, (2013:554) faktor yang berpengaruh terhadap kinerja adalah :

- 1) Kuantitas kerja (quantity of work), yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- 2) Kualitas kerja (quality of work), yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- 3) Kreativitas (creativity), yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul.
- 4) Pengetahuan mengenai pekerjaan (knowledge of job), yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- 5) Kerjasama (cooperation), yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain sesama anggota organisasi.
- 6) Inisiatif (initiative), yaitu semangat untuk melaksanakan tugastugas baru.
- 7) Ketergantungan (dependability), yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dalam melaksanakan pekerjaan.
- 8) Kualitas pribadi (personal quality), yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi

2. Work From Home (Kerja dari Rumah)

a. Pengertian Work From Home

Perubahan dalam organisasi dalam memberi tugas dan tanggung jawab kepada karyawan dengan “melarang” karyawan bekerja di kantor dan berkumpul di ruangan, sehingga karyawan harus bekerja di rumah hal ini yang dinamakan dengan Work From Home (WFH) atau bekerja dari rumah (Mustajab, 2020). Saat ini, WFH merupakan strategi yang dianut oleh banyak organisasi dan memberikan banyak manfaat bagi organisasi termasuk institusi pendidikan. Penerapan WFH di Indonesia dikatakan bukan karena organisasi yang bekerja dari budaya atau metode asal, namun untuk mengurangi persebaran Covid-19, sehingga

pengambilan keputusan oleh manajer harus menerapkan WFH untuk menjaga produktivitas karyawan. Menurut Amador (2016) Work From Home merupakan "bekerja dari rumah yang nyaman memiliki hubungan yang positif terhadap produktivitas di-bandingkan dengan bekerja ditempat". Bagi sebagian informan yang memiliki akses tempat tinggal yang jauh maka WFH sangat ideal untuk menjaga produktivitas karena adanya pengurangan biaya dan waktu transportasi yang signifikan (De Vos, Meijers & Van Ham dalam Mustajab (2020). Perusahaan yang mendukung Work From Home mengklaim bahwa peluang terakhir ini menghasilkan produktivitas yang lebih besar Menurut Timbal dan Mustabsat (2016) Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Work From Home atau bekerja dari rumah merupakan sistem yang dipilih untuk mengurangi penyebaran virus covid 19. Dari Work From Home diharapkan untuk menjaga jarak fisik, mengurangi mobilitas dan mengurangi kerumunan namun tidak mengurangi kinerja para karyawan.

b. Kelebihan Work From Home

Melakukan Work From Home memiliki kelebihan pada setiap orang yang menjalani aktivitas tersebut. Bekerja dari rumah yang berarti pekerjaan berbayar yang dilakukan terutama dari rumah (minimal 20 jam per minggu). Bekerja dari rumah juga akan memberikan waktu yang fleksibel bagi pekerja untuk memberikan keseimbangan hidup bagi karyawan dan disisi lain juga memberikan keuntungan bagi perusahaan. Berikut kelebihan dari Work From Home :

- 1) Biaya operasional menurun, bagi perusahaan biaya operasional kantor menurun dikarenakan adanya pengurangan penggunaan elektronik seperti, komputer, printer, listrik, dan AC. Bagi para pekerja menghemat biaya makan yang dikeluarkan dan biaya transport seperti yang digunakan sehari-hari.
- 2) Lebih fleksibel, dalam melakukan pekerjaan Work From Home lebih fleksibel pada saat merasa bosan, jenuh dan stress bisa berpindah

tempat yang ada di rumah seperti, teras rumah, ruang tamu, taman, tempat tidur atau ruangan lainnya yang ada di rumah.

- 3) Lebih dekat dengan keluarga, pekerjaan dirumah membuat lebih dekat dengan keluarga setiap harinya, namun semua itu harus dibatasi antara pekerjaan dan keluarga.
- 4) Terhindar dari gangguan lingkungan kerja, lingkungan kerja tidak selamanya baik dan nyaman. Memiliki teman atau rekan kerja yang toxic, mengganggu atau sering membuat masalah. Memiliki rekan kerja seperti itu membuat menghambatnya produktivitas.
- 5) Meminimalisir penularan covid, selama melakukan pekerjaan dirumah para pekerja lebih merasa aman dan nyaman karena tidak adanya interaksi dari orang luar yang mungkin bisa jadi sebagai penularan virus covid ini.

c. Kekurangan Work From Home

Tidak hanya kelebihan yang dimiliki pada saat melakukan Work From Home, namun Work From Home juga memiliki kekurangan seperti:

- 1) Misskomunikasi menjadi tantangan besar saat melakukan Work From Home dan harus siaga agar tidak terjadi tertinggal informasi atau rapat mengenai hal yang penting.
- 2) Gangguan kerja, gangguan yang terjadi pada saat dirumah, orang yang berada di rumah atau sekitar rumah tidak semua paham akan work form home dan yang dilakukan sehingga terlihat sedang tidak melakukan aktifitas apapun.
- 3) Biaya operasional dirumah meningkat, seperti listrik yang digunakan lebih banyak dan lebih lama dari biasanya, lalu internet yang lebih banyak digunakan pada saat Work From Home ini.

d. Indikator Work From Home

Menurut Timbal dan Mustabsat (2016), terdapat indikator dari Work From Home diantaranya adalah:

- 1) Lingkungan kerja, merupakan sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menjalankan tugas seperti kelembaban, penerangan, ventilasi,

kebisingan, penerangan temperatur, alat kerja dan kebersihan

- 2) Beban Kerja, yang disebabkan oleh stimulus yang berubah-ubah menjadi lebih berat dan berkepanjangan sehingga sulit untuk dihadapi biasan muncul karena permasalahan hidup dan gangguan sehari-hari.
- 3) Kedekatan dengan keluarga, peran keluarga juga penting untuk mendukung segala aktivitas dan kegiatan yang dilakukan.
- 4) Waktu perjalanan, merupakan waktu yang diprelukan untuk menempuh suatu jarak terhadap perjalanan.
- 5) Kesehatan dan keseimbangan kerja, menjaga kesehatan diperlukan bagi semua pekerja merupakan suatu yang penting dan perlu diperhatikan untuk mendapat hasil dan kinerja yang baik.

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna,

- 1) perihal atau cara melayani;
- 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);
- 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Eka, (2017), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Selanjutnya pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Karakteristik Layanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2014; 261), terdapat empat karakteristik jasa, yaitu :

1) Tidak Berwujud (Intangibility)

Layanan tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar atau dicium sebelum dibeli. Misalnya, orang yang menjalani perawatan kosmetik tidak dapat melihat hasil sebelum pembelian. Penumpang maskapai tidak memiliki apapun kecuali tiket yang menjadi bukti mereka ketika mereka akan mengambil bagasi di pesawat dan mereka berharap janji yang mana mereka dan barang bawaan mereka akan selamat pada tujuan dengan waktu yang sama.

2) Bervariasi (Variability)

Pada kualitas pelayanan jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Karena itulah jasa disebut bervariasi.

3) Tidak Dapat Dipisahkan (Inseparability)

Umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan dengan partisipasi konsumen didalamnya.

4) Tidak dapat disimpan (Perishability)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerimanya. Karakteristik ini berbeda dengan barang berwujud yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan, dan dipergunakan lain waktu.

c. Aspek- Aspek Pelayanan

Aspek pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Aspek- aspek yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan

publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena aspek-aspek ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Menurut Sinambela (2017: 6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1) Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

d. Tujuan Pelayanan

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rang-

ka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik dan buruknya pelayanan publik.

Adapun dalam pasal 3 UU No.25 tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan Undang-undang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan koperasi yang baik.

3) Terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siap yang menerima layanan. Unsur yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya alam aparatur yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik.

4. Pendidikan

a. Pengertian Pendidikan

Segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu maupun kelompok atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan. Menurut Notoatmodjo (2015: 93), unsur-unsur pendidikan meliputi :

- 1) Input yaitu sasaran pendidikan dan pendidik (pelaku pendidik).
- 2) Proses yaitu upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain.
- 3) Output yaitu tentang apa yang diharapkan atau perilaku.

Menurut Undang- Undang Pendidikan Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional merumuskan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan Negara. Menurut Undang - Undang Pendidikan Nomor 9 Tahun 2009, pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

b. Jenjang Pendidikan

Menurut Undang–Undang Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 13 yang dimaksud dengan jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Pasal 14 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan jenjang pendidikan terdiri atas pendidikan dasar (Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Tingkat Pertama), pendidikan menengah (Sekolah Menengah Tingkat Atas), pendidikan tinggi (Diploma, Magister, Spesialis dan Doktor).

1) Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar diselenggarakan untuk mengembangkan sikap dan kemampuan serta memberikan pengetahuan dan ketrampilan dasar yang diperlukan untuk hidup bermasyarakat serta mempersiapkan peserta didik yang memenuhi persyaratan untuk mengikuti pendidikan menengah (Pasal 13). Warga negara yang berumur enam tahun berhak mengikuti pendidikan dasar, sedangkan yang berumur tujuh tahun berkewajiban mengikuti pendidikan dasar sampai tamat. Pelaksanaan wajib

belajar ditetapkan dengan peraturan pemerintah (Pasal 14). Pendidikan dasar merupakan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) dan tiga tahun di Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP).

2) Pendidikan Menengah

Pendidikan Menengah diselenggarakan untuk melanjutkan dan meluaskan pendidikan dasar serta menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial, budaya dan alam sekitar serta dapat mengembangkan kemampuan lebih lanjut dalam dunia kerja atau pendidikan tinggi. Pendidikan menengah merupakan pendidikan yang lamanya tiga tahun sesudah pendidikan dasar dan diselenggarakan di Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) atau satuan pendidikan yang sederajat (Pasal 15).

3) Pendidikan Tinggi

Pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma: Sarjana, Magister, Doktor, dan Spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

Pendidikan tinggi merupakan pendidikan yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan/atau menciptakan pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian.

5. Desa

a. Pengertian Desa

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, serta hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2016). Adapun pengertian secara umum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, desa adalah kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai

oleh seorang kepala desa) atau desa merupakan kelompok rumah diluar kota yang merupakan kesatuan. Jadi kesimpulan nya desa merupakan suatu wilayah kesatuan masyarakat yang dihuni sejumlah keluarga yang memiliki sistem pemerintah sendiri dan diakui dalam sistem pemerintah negara kesatuan Republik Indonesia.

b. Pemerintah Desa

Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Permen no 113 tahun 2014). Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah desa. Pemerintah desa merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis untuk mengatur masyarakat yang ada dipedesaan demi mewujudkan pembangunan pemerintah. Berdasarkan peran tersebut, maka diterbitkanlah peraturan-peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan pemerintah desa yang mengatur tentang pemerintah desa, sehingga roda pemerintah berjalan dengan optimal.

Pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, yang meliputi sekretaris desa dan perangkat lainnya. Struktur organisasinya adalah sebagai berikut :

1) Kepala Desa

Kepala desa ialah pemerintah desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah desa (UU RI No 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 3). Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintah desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat desa (UU RI No 6 Tahun 2014 Pasal 26 Ayat 1). Kewajiban kepala desa menurut UU RI 6 Tahun 2014 Pasal 26 Ayat 4 adalah:

a) memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan

an Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhineka Tunggal Ika

- b). meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa
- c) memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa
- d) menaati dan menegakan peraturan perundang-undang
- e) melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkadilangender
- f) melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme
- g) menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di desa
- h) menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik
- i) mengelola keuangan dan aset desa
- j) melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan desa
- k) menyelesaikan perselisihan masyarakat di desa
- l) mengembangkan perekonomian masyarakat desa
- m) membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat desa
- n) memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di desa
- o) mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup
- p) memberikan informasi kepada masyarakat desa

2) Badan Permusyawaratan Desa (BPD) adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis (UU RI No 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 4 Tentang UU Desa). Fungsi BPD yang berkaitan dengan kepala desa yaitu (UU RI No 6 Tahun 2014 Pasal 55) adalah:

- a) membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama kepala desa
- b) menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa
- c) melakukan pengawasan kinerja kepala desa

3) Sekretaris

Merupakan perangkat desa yang bertugas membantu kepala desa untuk mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desan, mempersiapkan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah desa. Fungsi sekretaris desa adalah:

- a) menyelenggarakan kegiatan administrasi dan memperispakan bahan untuk kelancaran tugas kepala desa
 - b) membantu dalam persiapan penyusunan Peraturan Desa
 - c) mempersiapkan bahan untuk laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
 - d) melakukan koordinasi untuk penyelenggara rapat rutin
 - e) pelaksanaan tugas lain yang diberikan kepada kepala desa
- 4) Pelaksana Teknis Desa
- a) Kepala Urusan Pemerintah (KAUR PEM)

Tugas Kepala Urusan Pemerintah (KAUR PEM) adalah membantu kepala desa melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa. Sedangkan fungsinya adalah:

- (1) melaksanakan administrasi kependudukan
 - (2) mempersiapkan bahan-bahan penyusunan rancangan peraturan desa dan keputusan kepala desa
 - (3) melaksanakan kegiatan administrasi pertanahan
 - (4) melaksanakan kegiatan pencatatan monografi desa
 - (5) mempersiapkan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan desa
 - (6) mempersiapkan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasya-rakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil
 - (7) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepada desa
- b) Kepala Urusan Pembangunan (Kaur Pembangunan)

Tugas Kepala Urusan Pembangunan (Kaur Pembangunan) adalah membantu kepala desa mem-persiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masya-rakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta menyiapkan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan. Sedangkan fungsinya adalah:

- (1) menyiapkan bantuan-bantuan analisa dan kajian perkembangan ekonomi masyarakat
 - (2) melaksanakan kegiatan administrasi pembangunan
 - (3) mengelola tugas pembantuan
 - (4) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa
- c) Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat (Kaur Kesra)

Tugas Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat (KAUR KESRA) adalah membantu kepala desa untuk mempersiapkan bahan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan, serta melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan. Sedangkan fungsinya adalah:

- (1) menyiapkan bahan dan melaksanakan program kegiatan keagamaan
 - (2) menyiapkan dan melaksanakan program perkembangan kehidupan beragama
 - (3) menyiapkan bahan dan melaksanakan program, pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasya-rakatan
 - (4) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala desa
- d) Kepala Urusan Keuangan (Kaur Keu)

Tugas Kepala Urusan Keuangan (Kaur Keu) adalah membantu sekretaris desa melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan desa, pengelolaan administrasi keuangan desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APBDesa, serta laporan keuangan yang dibutuhkan desa. Sedangkan fungsinya adalah:

- (1) mengelola administrasi keuangan desa
- (2) mempersiapkan bahan penyusunan desa APBDesa

- (3) membuat laporan pertanggungjawaban keuangan
- (4) melaksanakan tugas lain yang diberikan sekretaris desa
- e) Kepala Urusan Umum (Kaur Umum)

Tugas Kepala Urusan Umum (Kaur Umum) adalah membantu sekretaris desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan. Sedangkan fungsinya adalah:

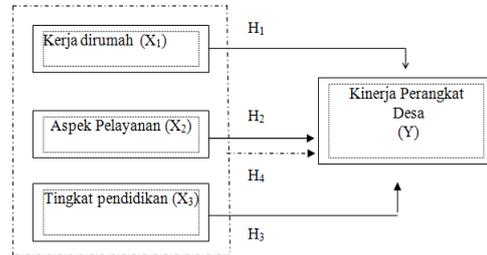
- (1) melakukan pengendalian, dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan desa
- (2) melaksanakan pencatatan inventarisasi kekayaan desa
- (3) melaksanakan pengelolaan administrasi umum
- (4) sebagai penyedia, penyimpan dan pendistribusi alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor
- (5) mengelola administrasi perangkat desa
- (6) mempersiapkan bahan-bahan laporan
- (7) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa
- 5) Pelaksana Kewilayahan Kepala Dusun (Kadus)

Tugas kepala dusun adalah membantu kepala desa melaksanakan tugas dan kewajiban pada wilayah kerja yang sudah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Fungsi kepala dusun adalah:

- a) membantu pelaksanaan tugas kepala desa di wilayah kerja yang sudah ditentukan
- b) melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
- c) melaksanakan keputusan dan kebijakan yang ditetapkan oleh kepala desa
- d) membantu kepala desa melakukan kegiatan pembinaan dan kerukunan warga
- e) membina swadaya dan gotong royong masyarakat
- f) melakukan penyuluhan program pemerintah desa
- g) Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa

➤ **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran melalui paradigma penelitian digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

Keterangan::

- ➔ Menunjukkan pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.
- - - - -➔ Menunjukkan pengaruh variabel independen secara bersama-sama/ simultan terhadap variabel dependen.

Variabel independen (X) adalah kerja dirumah (Work From Home), aspek pelayanan dan tingkat pendidikan.

Variabel dependen (Y) adalah kinerja perangkat desa.

➤ **Hipotesis**

1. Diduga terdapat pengaruh kerja dirumah terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali.
2. Diduga terdapat pengaruh aspek-aspek pelayanan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali.
3. Diduga terdapat pengaruh pendidikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali.
4. Diduga terdapat pengaruh secara simultan antara kerja dirumah, aspek pelayanan, dan pendidikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa

Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali

METODE PENELITIAN

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali.

2. Variabel Penelitian

a. Variabel terikat (dependen variabel)
Dalam penelitian ini yang dimaksud variabel dependen adalah kinerja perangkat desa.

b. Variabel bebas (independen variabel)
Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 dan X_4) yang dikategorikan sebagai berikut :

X_1 = kerja dari rumah

X_2 = aspek pelayanan

X_3 = pendidikan

X_4 = gaya kepemimpinan

3. Sumber Data

Sumber data yang peneliti kumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data primer

b. Data sekunder

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perangkat desa Catur kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali ada sebanyak 51 orang yang terdiri perangkat Kantor Desa ada 11 orang, Linmas ada 8 orang, RW ada 7 orang, RT ada 23 orang dan Pegawai sampah ada 2 orang.

Mengingat besarnya populasi dalam penelitian ini tidak terlampau besar, maka seluruh populasi dalam penelitian ini berjumlah (51 orang - 1 orang). 1 orang adalah kepala Desa karena kesibukannya.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Angket atau Kuesioner

c. Interview.

d. Dokumentasi

6. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

6. Metode Analisis Data

a. Uji Instrumen Penelitian

b. d. Uji Prasyarat Analisis/ Uji asumsi klasik

c. Uji Regresi Linier Berganda

c. Uji Hipotesis

7. Hasil Analisis Data

a. Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan pada uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diketahui bahwa tiap item pertanyaan valid dan reliabel memenuhi syarat untuk pengujian selanjutnya.

b. Uji Prasyarat Analisis/ Uji asumsi klasik

Telah lolos uji prasyarat analisis oleh karena itu layak untuk memprediksi analisis berikutnya.

c. Uji Regresi Linier Berganda

Hasil uji regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Uji Regresi

Keterangan	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,523	1,221		-1,248	,218
Kerja di rumah	,126	,060	,141	2,092	,042
Aspek Pelayanan	,675	,069	,659	9,774	,024
Pendidikan	,224	,064	,221	3,520	,001

R = 0,974
R Square = 0,949
Adj. R Square = 0,946
F Hitung = 287,852**

a. Dependent Variable: kinerja perangkat desa

Sumber : Lampiran olahan SPSS, 2021

Keterangan :

* $p < 0,05$ signifikan pada $\alpha < 5\%$

** $p < 0,01$ signifikan pada $\alpha < 1\%$

Hasil uji regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -1,523 + 0,126 X_1 + 0,675 X_2 + 0,224 X_3 + e$$

d. Uji Hipotesis

1) Uji t

Tabel 2 Hasil Uji t

Keterangan	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		-1,248	,218
Kerja di rumah	,141	2,092	,042*
Aspek Pelayanan	,659	9,774	,024*
Pendidikan	,221	3,520	,001**

Sumber: Olahan SPSS 2021.

Sumber : Lampiran olahan SPSS, 2021
Dari Tabel V.14. dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) H1 yang berbunyi diduga terdapat pengaruh kerja dirumah terhadap

Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali diterima pada signifikansi 5%.

- 2) H2 yang berbunyi diduga terdapat pengaruh aspek-aspek pelayanan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali diterima pada signifikansi 5%.
- 3) H3 yang berbunyi diduga terdapat pengaruh pendidikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali diterima pada signifikansi 1%.

b. Uji F

Uji F (Fisher) digunakan untuk menunjukkan apakah sekelompok variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel bebas. Dari uji F diketahui dimana nilai Fhitung dengan nilai sig $0,000 < \alpha$ (1%) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H4 yang berbunyi diduga terdapat pengaruh secara simultan antara kerja di rumah, aspek pelayanan, dan pendidikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali diterima pada signifikansi 1%. Besarnya pengaruh secara bersama-sama dari 3 variabel independen (kerja di rumah, aspek pelayanan, dan pendidikan) terhadap variabel dependen (Kinerja Perangkat Desa) dilihat dari besarnya adjusted R2 yaitu sebesar 0,946. Artinya bahwa Kinerja Perangkat Desa dipengaruhi oleh kerja di rumah, aspek pelayanan, dan pendidikan sebesar 94,60% sedangkan sisanya sebesar 5,40%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

➤ **PEMBAHASAN**

1. Pembahasan Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh kerja di rumah terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali telah diuji dengan uji t dengan nilai sig.

0,042 dibawah 5% (lihat tabel 2). Variabel kerja di rumah secara individual berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Perangkat.

Dapat disimpulkan kerja di rumah dinaikkan sebesar 1 satuan maka akan menaikkan Kinerja Perangkat sebesar 0,126 (lihat koefisien kerja di rumah pada tabel 1). Sebaliknya kerja di rumah turun 1 satuan maka akan menurunkan Kinerja Perangkat sebesar 0,126, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan.

2. Pembahasan Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh aspek-aspek pelayanan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali telah diuji dengan uji t dengan nilai sig. 0,024 dibawah 5% (lihat tabel 2) Variabel aspek pelayanan secara individual berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali.

Dapat disimpulkan bahwa aspek pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kinerja Perangkat Desa sebesar 0,675 (lihat koefisien aspek pelayanan pada tabel 1) Sebaliknya aspek pelayanan diturunkan sebesar 1 satuan maka akan menurunkan Kinerja Perangkat Desa sebesar 0,675, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan.

3. Pembahasan Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh pendidikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali telah diuji dengan uji t dengan nilai sig. 0,001 di bawah 1% (lihat tabel 2). Variabel pendidikan perangkat secara individual berpengaruh

positif signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa.

Dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi meningkat sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kinerja Perangkat Desa sebesar 0,224. (lihat koefisien aspek pelayanan pada tabel 1) Sebaliknya aspek pelayanan diturunkan sebesar 1 satuan maka akan menurunkan Kinerja Perangkat Desa sebesar 0,224, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan.

4. Pembahasan Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh secara simultan antara kerja di rumah, aspek pelayanan, dan pendidikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali telah dilakukan dengan uji F.

Dari persamaan regresi tersebut dinyatakan signifikan 0,000 yang berarti bahwa ketiga variabel independen secara stimulan berpengaruh terhadap Kinerja Perangkat Desa. Besarnya pengaruh secara bersama-sama dapat dilihat dari *adjusted R²* sebesar 0,946 yang artinya variabel kerja di rumah (WFH), aspek pelayanan, dan pendidikan sebesar 94,60% sedangkan sisanya sebesar 5,40%, dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini. contohnya; kompensasi, motivasi kerja dan kedisiplinan kerja.

KESIMPULAN, DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kerja di rumah (WFH) secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perangkat desa. Artinya jika WFH ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja perangkat desa.
2. Aspek-aspek pelayanan secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perangkat

desa. Artinya jika Aspek-aspek pelayanan ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja perangkat desa.

3. Pendidikan secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perangkat desa. Artinya jika pendidikan perangkat desa ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja perangkat desa.
4. Terdapat pengaruh secara simultan antara kerja di rumah, aspek pelayanan, dan pendidikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Desa Catur Kecamatan Sambi Kabupaten Boyolali diterima pada signifikansi 1%. Besarnya pengaruh secara bersama-sama dari 3 variabel independen (kerja di rumah, aspek pelayanan, dan pendidikan) terhadap variabel dependen (Kinerja Perangkat Desa) dilihat dari besarnya *adjusted R²* yaitu sebesar 0,946. Artinya bahwa Kinerja Perangkat Desa dipengaruhi oleh kerja di rumah, aspek pelayanan, dan pendidikan sebesar 94,60% sedangkan sisanya sebesar 5,40%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. . misalnya; kompensasi, motivasi kerja dan kedisiplinan kerja.i.

B. Saran

Mengingat WFH berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, maka agar WFH dapat tetap produktif dan tetap menghasilkan kinerja yang berkualitas, disarankan sebagai berikut:

a. Bagi Atasan

- 1) Memeriksa kehadiran perangkat setiap hari kerja melalui daring.
- 2) Menjaga intensitas komunikasi terkait pekerjaan kepada setiap perangkat;
- 3) Meletakkan tanggung jawab terhadap target sasaran kinerja masing-masing perangkat desa;
- 4) Memberi kepercayaan sepenuhnya kepada perangkat desa terhadap tugas yang diembannya.

b. Bagi Perangkat

- 1) Menjunjung tinggi terhadap integritas organisasi.
- 2) Menyusun jam kerja secara teratur;
- 3) Merencanakan alur kerja pribadi
- 4) Mengatur jam istirahat sesuai kebutuhan.

- 5) Penuh komitmen dengan aturan organisasi.
2. Mengingat aspek pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perangkat, maka perangkat desa Catur harus tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanan melalui aspek-aspek pelayanan yang ada, karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja perangkat.
3. Pendidikan berpengaruh positif signifikan dan paling dominan mempengaruhi kinerja perangkat. Oleh karena itu perlu dipertahankan atau ditingkatkan, artinya dalam mempekerjakan perangkat desa, atasan benar-benar telah menempatkan perangkat yang sesuai dengan kebutuhan desa, dan mewajibkan perangkat bersedia untuk ditingkatkan pendidikannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amador, Martinez J. (2016). *Remote And On-Site Knowledge Worker Productivity And Engagement: A Comparative Study of The Effect of Virtual Intensity And Work Location Preference*. Case Western Reserve University, 1-259.
- Dharma, A., (2013). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Penerbit : Raja Grafindo Persada.
- Dessler, G., (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Eka. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai. *Jurnal Niara* Vol.9 No.2, 100-109.
- Flippo, Edwin B. (2013). *Personel Management (Manajemen Personalialia)*, Edisi. VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam., (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heidjrachman, r. dan Suad Husnan, (2013). *Manajemen Personalialia*, Edisi 4, Yogyakarta : BPFU-UGM.
- Hasibuan Malayu S.P, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. (Edisi revisi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler P, Armstrong G., (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kwateng, K. O. Hannah V. O. dan Frank A. A., (2017) Service Quality in Public Service: A Case of Ghana National Service Scheme. *International Journal of Management and Marketing Research*, v. 10 (1) p. 1-18.
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi . *Administrative Law & Governance Journal* Vol.3 Issue 2, 220-231.
- Mardiyanto, D., (2018). Analysis of Community Perception of Public Service Quality In Office Social Insurance Administration Organization of Health (BPJS Kesehatan) Surakarta City. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, vol.2, Issue 4.

- Munawaroh, N., (2019). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. Vol. 3 No. 3 (2019): JISIPOL: Edisi November 2019 / Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Mustajab, D. (2020). Working from Home Phenomenon as an Effort to Prevent COVID-19 Attacks and Its Impact on Work Productivity. *The International Journal of Applied Business*. Vol. 4, No.1.
- Putri, D.S. Nurhadi, (2021) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, Vol 5, No
- Rezky, A. Septiani A. dan Muhammad A., (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingki Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, Vol. 7, Nomor 1.
- Robbins, P.S., (2016). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga.
- Serpiner (2016). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Sempayang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2016, 4 (2): 192-206.
- Suharsimi, Arikunto, (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, (2017), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D., (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru. http://repository.upi.edu/17628/4/S_MB_S_1001311_Bibliography
- Sutrisno, E., (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke-10, Jakarta: Kencana.
- Timbal, A. and Mustabsat, A. (2016). Flexibility or Ethical Dilemma: An Overview of the Work from Home Policies in Modern Organizations around the World. *Human Resource Management International Digest*, 24(7).
- Tjiptono, F., (2014) *Strategi Pemasaran*, Edisi Kelima, Yogyakarta: Andi Offset.
- Vardiansyah, D., (2018) *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Jakarta: PT Indeks.