



---

---

## Pengaruh Kualitas dan Motivasi Kerja Perangkat Desa Terhadap Pelayanan Prima di Desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal

Sri Sutjiatmi<sup>1</sup>, Jihan Al Khanin<sup>2</sup>,

<sup>1,2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Pancasakti Tegal  
Jalan Halmahera No 1 Kecamatan Tegal Timur  
Kota Tegal, 52121  
Koresponden Email : [Sutjiatmi@yahoo.co.id](mailto:Sutjiatmi@yahoo.co.id)

---

### Information Article

History Article

Submission : 9-Agustus-2018

Revision : 13-September-2018

Published : 28-Oktober-2018

---

### ABSTRAK

Berdasarkan laporan yang bersumber dari keluhan masyarakat yang berdomisili di Desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa yang masih perlu ditingkatkan, maka peneliti ingin melihat bagaimana pengaruh antara kualitas dan motivasi kerja perangkat Desa terhadap pelayanan Prima di Desa Tembok Banjaran. Metodologi yang digunakan adalah dengan penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variable, dengan cara data penelitian disajikan berdasarkan jawaban responden yang diolah menggunakan formula relasi ganda guna mengukur pengaruh kualitas dan motivasi kerja terhadap pelayanan prima di Desa Tembok Banjaran. Hasil penelitian menemukan kualitas serta motivasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik perangkat Desa Tembok Banjaran tergolong baik, serta ada pengaruh yang signifikan antara kualitas dan motivasi kerja perangkat desa terhadap pelayanan prima di Desa Tembok Banjaran. Maka dari itu peneliti menyarankan harus tetap adanya pengarah dan pengawasan dari Kepala Desa terhadap Kinerja Perangkat Desa sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

**Key word: Kualitas, Motivasi Kerja, Pelayanan Prima**

---

## 1. PENDAHULUAN

Berlakunya Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada penyelenggaraan pemerintahan desa, dimana desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan yang secara langsung dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik, sehingga pemenuhan kebutuhan pelayanan secara prima dapat dirasakan oleh masyarakat.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban perangkat desa sebagai abdi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, pemerintah desa dituntut bukan hanya sekedar responsif tetapi mampu memberikan pelayanan prima yaitu pelayanan yang memuaskan publik dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada publik, oleh sebab itu pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas (*excellent public service*).

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Upaya membangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan mengedepankan prinsip-prinsip

demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas perlu dilakukan melalui internalisasi terhadap setiap insan birokrat

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 4, Desa berkewajiban meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Hal ini sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga Negara atas barang publik dan jasa publik.

Keberhasilan pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan tidak lepas dari peranan perangkat desa. Dalam hal ini perangkat desa yang mempunyai kualitas dan motivasi kerja yang tinggi. Perangkat desa yang berkualitas yaitu perangkat desa yang memahami tugas pokok dan fungsinya, selain itu mempunyai latar belakang pendidikan yang tinggi serta mampu bersikap profesional dan komunikatif dalam memberikan pelayanan. Untuk itu diperlukan adanya motivasi kerja perangkat desa dalam rangka meningkatkan kinerja dan prestasinya. Motivasi kerja merupakan tenaga pendorong yang menyebabkan adanya perubahan perilaku untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh sebab itu motivasi kerja yang tinggi harus dimiliki oleh perangkat desa karena apabila seorang perangkat desa memiliki motivasi kerja yang tinggi maka akan berusaha meningkatkan kualitas dirinya dengan beberapa upaya seperti mengikuti pelatihan dan meningkatkan pendidikan.

Di era moderenisasi sekarang ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

dalam pelayanan publik menjadi alat yang dapat dipergunakan untuk memutus rangkaian hubungan yang sulit antara publik dan pemerintah. Penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, dapat menjadikan pelayanan publik lebih nyaman, berorientasi pada konsumen atau publik, mengakibatkan pembiayaan yang efisien serta dapat mempergunakan waktu secara efektif dalam memberikan pelayanan.

Pada kenyataannya penggunaan teknologi informasi di desa Tembok Banjaranpun belum dapat dilaksanakan dengan baik, hal itu disebabkan oleh keterbatasan fasilitas kantor seperti komputer dan sumberdaya manusia perangkat desa dalam mengoprasikan komputer tersebut. Oleh sebab itu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa belum mencapai *excellent public service* atau pelayanan prima yang maksimal. Hal ini ditandai dengan adanya masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi atau persuratan seperti surat pengantar dari desa, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), perijinan dan persuratan lainnya masyarakat membutuhkan waktu lama untuk dilayani.

Banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan yang terjadi di desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna kabupaten Tegal yang terkesan lamban. Salah satu contoh yang benar terjadi yaitu menurut keterangan beberapa warga, mengaku menunggu lama untuk dilayani dalam hal persuratan. Hal itu di sebabkan karena perangkat desa saling melemparkan satu sama lain kewajiban untuk melayani pembuatan surat keterangan yang dibutuhkan oleh warga. Terjadinya hal seperti ini kemungkinan disebabkan oleh terbatasnya jumlah perangkat desa yang dapat mengoprasikan komputer, Selain itu Rendahnya motivasi kerja perangkat desa menjadi salah satu permasalahan yang menghambat mereka dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Padahal aktor utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah sumberdaya perangkat desa. Selain itu pelayanan prima dapat dilakukan manakala

perangkat desa mempunyai kualitas dan motivasi kerja yang tinggi. Tetapi pada kenyataan nya pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hal itu menunjukkan bahwa kulaitas dan motivasi kerja perangkat desa Tembok Banjaran masih tergolong rendah.

Maka dari itu penulis menarik rumusan masalah diantaranya adalah;

1. Bagaimana Kualitas Perangkat Desa di desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal ?
2. Bagaimana Motivasi Kerja Perangkat Desa dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal ?
3. Bagaimana Pelayanan yang dilaksanakan di desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal ?
4. Apakah ada Pengaruh Kualitas dan Motivasi Kerja Perangkat Desa terhadap Pelayanan Prima di Desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal?

## 2. METHODOLOGY

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut (Sugiyono, 2013;14) penelitian kuantitatif memiliki 3 tipe analisis, diantaranya (1) Analisis utama/primer merupakan analisis asli yang dilakukan oleh peneliti yang menghasilkan temuan tentang topik spesifik. (2) analisis sekunder merupakan analisis tentang temuan-temuan yang ada dari peneliti lain yang mungkin menggunakan metode yang berbeda dan lebih halus. (3) meta analisis yaitu suatu analisis tentang data atau informasi yang telah dikumpulkan/disusun dan dianalisis dari beberapa studi.

Tipe penelitian yang dilakukan adalah dengan penelitian eksperimen yaitu sebagai suatu penelitian yang berusaha mencari pengaruh variabel tertentu terhadap

variabel yang lain dalam kondisi yang terkontrol secara ketat.

Populasi menurut (nawawi, 2001;141) merupakan keseluruhan objek dari penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, Gejala-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagaimana sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian. Berbeda dengan sample, menurut (Arikunto,1998;117) menjelaskan bahwa sample adalah jika kita hanya ingin meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut penelitian sample. Maka dari itu populasi dari penelitian ini adalah masyarakat di Desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna Tegal sebanyak 4.825 orang. Sedangkan sample nya adalah masyarakat tersebut dipilih secara acak sebanyak 75 orang.

Analisis yang digunakan adalah Uji Korelasi Ganda. Korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, maka menggunakan teknik pengujian korelasi ganda ( $R_{x_1.x_2.y}$ ), metode ini berfungsi untuk mencari besarnya hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Sebelum menghitung korelasi ganda terlebih dahulu menghitung r-hitung atau korelasi tiap variabel dengan rumus (Sugiyono, 2014 : 83) sebagai berikut:

- $r_{x_1y}$  = Korelasi Product Moment antara  $X_1$  dengan Y
- n = Jumlah responden
- x = skor total variabel x
- y = skor total variabel y

Kemudian menghitung Korelasi Ganda ( $R_{x_1.x_2.y}$ ), yang dapat dihitung melalui rumus sebagai berikut:

$$R_{x_1.x_2.y} = \frac{(r_{x_1y})(r_{x_2y}) - (r_{x_1x_2})}{\sqrt{(1 - r_{x_1x_2}^2)(1 - r_{x_2y}^2)}}$$

Dimana :

$R_{x_1.x_2.y}$  = Korelasi antara variabel  $X_1$  dengan  $X_2$  secara bersama-sama dengan variabel y

$r_{x_1y}$  = Korelasi Product Moment antara  $X_1$  dengan Y

$r_{x_2y}$  = korelasi Product Moment antara  $X_2$  dengan Y

$r_{x_1x_2}$  = korelasi antara Product Moment antara  $X_1$  dengan  $X_2$

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat signifikansi korelasi ganda dicari dulu F hitung kemudian dibandingkan dengan Ftabel

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2}{\frac{1-R^2}{n}}$$

Dimana :

- R = Nilai Koefisien Korelasi Ganda
- K = Jumlah Variabel Bebas (independen)
- n = Jumlah Sampel
- F hitung = Nilai F yang dihitung

### 3. PEMBAHASAN

#### Variabel Kualitas ( $X_1$ )

Variabel kualitas merupakan variabel bebas ( $X_1$ ), yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel independent (Y).

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas yaitu kualitas sumber daya perangkat desa nya dimana menurut (Salim, 1996:35) dalam bukunya "Kualitas sumber Daya Manusia"medefinisikan kualitas sumber daya manusia merupakan sumber daya manusia yang bukan hanya memiliki kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya.

Untuk mrngetahui dan mengukur bagaimana kualitas perangkat desa Tembok banjaran, penulis membuat 6 butir kuesioner

dengan 3 indikator yang disesuaikan dengan teori koeswara ( 2001 : 266-267) yang mengatakan bahwa kualitas para pegawai harus diukur dengan melihat latar belakang pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja, jenjang kepangkatan dan status pegawaian.

Berdasarkan teori ini penulis menggunakan latar belakang pendidikan dan keterampilan khususnya dalam mengoperasikan komputer sebagai indikator untuk mengetahui dan mengukur bagaimana kualitas perangkat desa, selain itu penulis menambahkan indikator sikap atau etika perangkat desa dalam memberikan pelayanan berdasarkan teori dari sumardjan(2000:21) bahwa manusia yang berkualitas adalah manusia yang memiliki sikap positif dalam melaksanakan pekerjaan, berikut ini adalah deskripsi responden pada tiap-tiap itemnya yaitu:

**A. Sikap atau Etika Perangkat Desa dalam melayani masyarakat.**

Tabel. V.01 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang penggunaan bahasa dalam memberikan pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Sangat mudah dipahami	10	50	13,3%
b. Mudah dipahami	20	80	26,7%
c. Kurang mudah dipahami	25	75	33,4%
d. Sulit dipahami	10	20	13,3%
e. Tidak bisa dipahami	10	10	13,3%
Jumlah	75	235	100%

Sumber data : data diolah peneliti, 2018

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi “Bagaimana bahasa yang digunakan oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan?” dan berdasarkan tabel diatas maka diketahui dari 75 responden terdapat 10 responden atau 13,3 % menyatakan bahwa bahasa yang digunakan oleh perangkat desa sangat mudah untuk dipahami, kemudian 20 responden atau 26,7 % menyatakan mudah dipahami, lalu 25 responden atau 33,4 % menyatakan kurang mudah dipahami,

sedangkan 10 responden atau 13,3 % menyatakan bahwa bahasa yang digunakan perangkat desa dalam melayani sulit dipahami dan 10 responden atau 13,3 % menyatakan tidak bisa dipahami, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa bahasa yang digunakan perangkat desa dalam memberikan pelayanan tergolong kurang mudah dipahami.

Tabel. V.02 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang respon perangkat desa dalam memberikan pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Sangat responsif	3	15	4%
b. Responsif	5	20	6,7%
c. Tidak tahu	2	6	2,7%
d. Kurang responsif	45	90	60%
e. Tidak responsif	20	20	26,6%
Jumlah	75	151	100%

Sumber data : data diolah peneliti, 2018

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi “Menurut saudara, bagaimana respon Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?” dan berdasarkan tabel diatas maka diketahui dari 75 responden terdapat 3 responden atau 4% menyatakan bahwa perangkat desa sangat responsif dalam memberikan pelayanan, kemudian 5 responden atau 6,7% menyatakan responsif, lalu 2 responden atau 2,7 % menyatakan Tidak Tahu, sedangkan 45 responden atau 60% menyatakan kurang responsif dan 20 responden atau 26,6 % menyatakan tidak responsif, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat desa tergolong kurang responsif dalam memberikan pelayanan.

**B. Keterampilan dalam mengoperasikan computer.**

Tabel. V.03 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang ketrampilan menggunakan komputer

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Sangat terampil	5	25	6,7%

b. Cukup terampil	0	0	0%
c. Tidak tahu	15	45	20%
d. Kurang terampil	27	54	36%
e. Tidak terampil	28	28	37,3%
Jumlah	75	152	100%

Sumber data : data diolah peneliti, 2018

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi “Bagaimana keterampilan perangkat desa dalam mengoperasikan (menggunakan) komputer?” dan berdasarkan tabel diatas maka diketahui dari 75 responden terdapat 5 responden atau 6,7% menyatakan bahwa perangkat desa sangat terampil dalam menggunakan komputer, kemudian 0 responden atau 0% cukup terampil, lalu 15 responden atau 20% menyatakan Tidak Tahu, sedangkan 27 responden atau 36% menyatakan kurang terampil dan 28 responden atau 37,3% menyatakan tidak terampil, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat desa tergolong tidak terampil dalam mengoperasikan komputer.

### C. Pendidikan Perangkat Desa

Tabel. V.04 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang jenjang pendidikan perangkat desa

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Sangat memadahi	13	65	17,3%
b. Memadahi	20	80	26,7%
c. Tidak tahu	18	54	24%
d. Kurang memadahi	14	28	18,7%
e. Tidak memadahi	10	10	13,3%
Jumlah	75	237	100%

Sumber data : data diolah peneliti, 2018

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi “Apakah jenjang pendidikan perangkat desa sudah mempunyai pendidikan yang memadahi dalam pekerjaan nya?” dan berdasarkan tabel diatas maka di ketahui dari 75 responden terdapat 13 responden atau 17,3% menyatakan bahwa perangkat desa memiliki pendidikan yang sangat memadahi dalam melaksanakan pekerjaan nya, kemudian

20 responden atau 26,7% memadahi, lalu 18 responden atau 24% menyatakan Tidak Tahu, sedangkan 14 responden atau 18,7% menyatakan kurang memadahi dan 10 atau 13,3% menyatakan tidak memadahi, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat desa tergolong memiliki pendidikan yang memadahi dalam pekerjaan nya.

Hasil rekapitulasi analisa data yang dikumpulkan dari 75 responde menurut perhitungan jawaban responden di atas, didapat skor untuk variabel Kualitas ( $X_1$ ) sebesar :

$$\begin{aligned} (\sum X_1) &= \sum x_1 + \sum x_2 + \sum x_3 + \sum x_4 + \sum x_5 + \sum x_6 \\ &= 235+151+152+231+237+147 \\ &= 1153 \end{aligned}$$

Total skor maksimum untuk variabel kualitas adalah jumlah kuesioner dikali nilai tertinggi dikali jumlah responden jadi  $6 \times 5 \times 75 = 2250$ , sedangkam skor minimum variabel adalah jumlah kuesioner dikali nilai terendah dikali jumlah responden jadi  $6 \times 1 \times 75 = 450$ .

Range merupakan jumlah maksimum dikurangi jumlah minimum yaitu  $2250 - 450 = 1800$ , selanjutnya dengan mengetahui nilai range jawaban responden maka dapat ditentukan rentang skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran  $1800 : 5 = 360$ , rentang skala digunakan untuk menentukan rentang penilaian variabel Kualitas ( $X_1$ ) yang ditentukan dalam standar derajat penilaian sebagai berikut :

Tabel V.05 Rentang Skala Variabel “Kualitas”

Rentang Skala	Kategori
1800 – 2250	Sangat Baik
1530 – 1890	Baik
1170 – 1530	Sedang-Sedang saja
810 – 1170	Kurang Baik
450 – 810	Tidak Baik

Sumber data : rentang skala sudah diinterpretasikan

Total skor perolehan data terhadap varaiabel Kualitas ( $X_1$ ) yaitu 1153 dengan menggunakan rentang penilaian di atas maka dapat ditarik kesimpulan kualitas Perangkat Desa Tembok Banjaran dalam katagori Kurang Baik.

## Variabel Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>)

Variabel motivasi kerja merupakan variabel bebas (X<sub>2</sub>), yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel independent (Y).

Motivasi adalah keinginan untuk bertindak (Robert Heller, 1998:6), selain itu motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas, arah, dan usaha terus-menerus individu untuk mencapai tujuan (Stephen P. Robbins, 2003:156).

Untuk mengetahui dan mengukur bagaimana motivasi kerja perangkat desa Tembok banjaran, penulis membuat 6 butir kuesioner dengan 3 indikator yang disesuaikan dengan teori ERG yang dikemukakan oleh Aldefer yaitu teori yang menyatakan bahwa individu mempunyai kebutuhan-kebutuhan akan eksistensi, kebutuhan berhubungan atau (sosial) dan kebutuhan berkembang, berikut ini adalah deskripsi responden pada tiap-tiap itemnya yaitu:

### A. Kebutuhan akan eksistensi

Tabel. V.6 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang kerjasama perangkat desa dalam bekerja

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Selalu	28	140	37%
b. Sering	29	116	39%
c. Tidak tau	14	42	19%
d. Jarang	4	8	5%
e. Tidak pernah	0	0	0%
Jumlah	75	306	100%

Sumber data : Pertanyaan no.1 setelah di interpretasikan

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi "Apakah Perangkat Desa Tembok bekerja sama dan saling membantu dalam bekerja?" dan berdasarkan tabel diatas maka di ketahui dari 75 responden terdapat 28 responden atau 37% menyatakan bahwa perangkat desa selalu membantu dalam

melaksanakan pekerjaanya, kemudian 29 responden atau 39% sering, lalu 14 responden atau 19% menyatakan Tidak Tahu, sedangkan 4 responden atau 5% menyatakan jarang dan 0 atau 0% menyatakan tidak pernah, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat desa tergolong selalu bekerja sama dan saling membantu dalam bekerja.

### B. Kebutuhan Berhubungan Sosial

Tabel. V.07 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang hubungan perangkat desa dengan masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Sangat baik	16	80	21%
b. Baik	41	205	55%
c. Tidak tahu	9	45	12%
d. Tidak baik	9	18	12%
e. Sangat tidak baik	0	0	0%
Jumlah	75	348	100%

Sumber data : Pertanyaan no.1 setelah di interpretasikan

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi "Bagaimana Perangkat desa membina hubungan dengan masyarakat?" dan berdasarkan tabel diatas maka di ketahui dari 75 responden terdapat 16 responden atau 21% menyatakan bahwa perangkat desa membina hubungan yang sangat baik dengan masyarakat, kemudian 41 responden atau 55% baik, lalu 9 responden atau 12% menyatakan Tidak Tahu, sedangkan 9 responden atau 12% menyatakan tidak baik dan 0 atau 0% menyatakan sangat tidak baik, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Perangkat desa membina hubungan yang baik dengan masyarakat.

### C. Kebutuhan Berkembang

Tabel. V.08 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang ketepatan posisi perangkat desa

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Sangat tepat	11	55	15%
b. Tepat	50	250	67%

c. Tidak tahu	11	55	15%
d. Kurang tepat	3	6	4%
e. Tidak tepat	0	0	0%
Jumlah	75	366	100%

Sumber data : Pertanyaan no.1 setelah di interpretasikan

Hasil rekapitulasi analisa data yang dikumpulkan dari 75 responde menurut perhitungan jawaban responden di atas, didapat skor untuk variabel Motivasi kerja (X<sub>2</sub>) sebesar :  $(\sum X_2) = \sum x_1 + \sum x_2 + \sum x_3 + \sum x_4 + \sum x_5 + \sum x_6$

$$= 306+372+348+322+366+348$$

$$= 2062$$

Total skor maksimum untuk variabel kualitas adalah jumlah kuesioner dikali nilai tertinggi dikali jumlah responden jadi  $6 \times 5 \times 75 = 2250$ , sedangkam skor minimum variabel adalah jumlah kuesioner dikali nilai terendah dikali jumlah responden jadi  $6 \times 1 \times 75 = 450$ .

Range merupakan jumlah maksimum dikurangi jumlah minimum yaitu  $2250 - 450 = 1800$ , selanjutnya dengan mengetahui nilai range jawaban responden maka dapat ditentukan rentang skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran  $1800 : 5 = 360$ , rentang skala digunakan untuk menentukan rentang penilaian variabel Motivai Kerja (X<sub>2</sub>) yang ditentukan dalam standar derajat penilaian sebagai berikut :

Tabel V.09 Rentang Skala“MotivasiKerja”

Rentang Skala	Kriteria
1890 – 2250	Sangat Tinggi
1530 – 1890	Tinggi
1170 – 1530	Sedang-Sedang saja
810 – 1170	Kurang Tinggi
450 – 810	Rendah

Sumber data : rentang skala sudah diinterpretasikan

Total skor perolehan data terhadap varaiabel Kualitas (X<sub>2</sub>) yaitu 2062 dengan menggunakan rentang penilaian di atas maka dapat ditarik kesimpulan motivasi kerja Perangkat Desa Tembok Banjaran dalam katagori sangat tinggi.

### Variabel Pelayanan Prima (Y)

Variabel Pelayanan Prima merupakan Variabel dependent (Y) yang dipengaruhi oleh 2 variabel bebas, yaitu variabel kualitas (X<sub>1</sub>) dan Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>). Pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai proses pelayanan umum kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara tranparan untuk mencapai kenuasan sebagai mana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Untuk mengetahui dan mengukur bagaimana Pelayanan di desa Tembok banjaran, penulis membuat 6 butir kuesioner dengan 3 indikator yang disesuaikan berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, harus disesuaikan dengan asas profesionalisme yaitu pelaksana pelayanan selain harus memiliki kompetensi dibidangnya juga harus mematahui segala aturan dalam melaksanakan kewajiban nya termasuk aturan mengenai jam kantor para pegawai yang penulis jadikan sebagai indikator pengukuran yang pertama, kemudian indikator pengukuran yang ke dua dan ke tiga didasari dari bentuk dan sifat pelayanan umum harus mengandung sendi sendi seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian(prosesur pelayanan), keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu (Boediono, 2003 : 68-70) berikut ini adalah deskripsi responden pada tiap-tiap itemnya yaitu:

#### A. Ketepatan jam kantor perangkat Desa

Tabel. V.10 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang kedatangan perangkat desa

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Selalu tepat waktu	2	10	2,7%
b. Pada umumnya tepat waktu	3	12	4%
c. Tidak tahu	5	15	6,7%
d. Jarang tepat waktu	35	70	46,6%
e. Tidak tepat waktu	30	30	40%
Jumlah	75	137	100%

Sumber data : Pertanyaan no.1 setelah di interpretasikan

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi “Menurut saudara, apakah perangkat Desa Tembok Banjaran datang ke kantor tepat waktu pada pukul 08.00 WIB?” dan berdasarkan tabel diatas maka di ketahui dari 75 responden terdapat 2 responden atau 2,7% menyatakan bahwa Perangkat Desa selalu datang Tepat Waktu, kemudian 3 responden atau 4% pada umumnya tepat waktu, lalu 5 responden atau 6,7% menyatakan Tidak Tahu, sedangkan 35 responden atau 46,6% menyatakan jarang tepat waktu dan 30 atau 40% menyatakan tidak tepat waktu, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat datang ke kantor jarang tepat waktu.

### B. SOP pelayanan di Desa

Tabel. V.11 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang kelengkapan SOP

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Selalu dilengkapi	3	15	4%
b. Pada umumnya dilengkapi	5	20	6,7%
c. Tidak tahu	2	6	2,7%
d. Jarang dilengkapi	45	90	60%
e. Tidak dilengkapi	20	20	26,6%
Jumlah	75	151	100%

Sumber data : Pertanyaan no.1 setelah di interpretasikan

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi “Menurut saudara, apakah pelayanan di Desa dilengkapi dengan SOP (standar operasional pelayanan) agar tidak sulit dalam pelaksanaan?” dan berdasarkan tabel diatas maka di ketahui dari 75 responden terdapat 3 responden atau 4% menyatakan bahwa Pelayanan di desa selalu dilengkapi dengan SOP, kemudian 5 responden atau 6,7% pada umumnya dilengkapi, lalu 2 responden atau 2,7% menyatakan Tidak Tahu, sedangkan 45 responden atau 60% menyatakan jarang dilengkapi dan 20 atau 26,6% menyatakan tidak dilengkapi, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di desa jarang dilengkapi dengan SOP.

### C. Waktu

Tabel. V.12 Distribusi Frekuensi jawaban responden tentang ketepatan penyelesaian pekerjaan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Prosentase (%)
a. Sangat tepat waktu	4	20	5%
b. Pada umumnya tepat waktu	32	160	43%
c. Tidak tahu	9	45	12%
d. Kurang tepat waktu	23	46	31%
e. Tidak tepat waktu	7	7	9%
Jumlah	75	196	100%

Sumber data : Pertanyaan no.1 setelah di interpretasikan

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang berbunyi “Menurut saudara, apakah perangkat desa dapat menyelesaikan pekerjaanya dengan tepat waktu?” dan berdasarkan tabel diatas maka di ketahui dari 75 responden terdapat 4 responden atau 5% menyatakan sangat tepat waktu, kemudian 32 responden atau 43% pada umumnya tepat waktu, lalu 9 responden atau 12% menyatakan Tidak Tahu, sedangkan 23 responden atau 31% menyatakan kurang tepat waktu dan 7 atau 9% menyatakan tidak tepat waktu, dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat desa pada umumnya tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaanya.

Hasil rekapitulasi analisa data yang dikumpulkan dari 75 responde menurut perhitungan jawaban responden di atas, didapat skor untuk variabel Motivasi kerja (Y) sebesar :

$$\begin{aligned}
 (\sum Y) &= \sum x1 + \sum x2 + \sum x3 + \sum x4 + \sum x5 + \sum x6 \\
 &= 137+200+151+152+196+270 \\
 &= 1106
 \end{aligned}$$

Total skor maksimum untuk variabel pelayanan prima adalah jumlah kuesioner dikali nilai tertinggi dikali jumlah responden jadi  $6 \times 5 \times 75 = 2250$ , sedangkam skor minimum variabel

adalah jumlah kuesioner dikali nilai terendah dikali jumlah responden jadi  $6 \times 1 \times 75 = 450$

Range merupakan jumlah maksimum dikurangi jumlah minimum yaitu  $2250 - 450 = 1800$ , selanjutnya dengan mengetahui nilai range jawaban responden maka dapat ditentukan rentang skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran  $1800 : 5 = 360$ , rentang skala digunakan untuk menentukan rentang penilaian variabel Pelayanan Prima (Y) yang ditentukan dalam standar derajat penilaian sebagai berikut :

Tabel V.13 Rentang Skala Variabel "Pelayanan Prima"

Rentang Skala	Kriteria
1890 – 2250	Sangat Baik
1530 – 1890	Baik
1170 – 1530	Sedang-Sedang saja
810 – 1170	Kurang Baik
450 – 810	Tidak Baik

Sumber data : rentang skala sudah diinterpretasikan

Total skor perolehan data terhadap variabel Pelayanan Prima (Y) yaitu 1106 dengan menggunakan rentang penilaian di atas maka dapat ditarik kesimpulan pelayanan Perangkat Desa Tembok Banjaran dalam kategori Kurang Baik.

### Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Uji validitas dalam suatu penelitian menjadi satu hal penting karena dengan adanya uji validitas maka instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur penelitian. Dalam menguji validitas angket kualitas, motivasi kerja, dan pelayanan prima penulis menggunakan korelasi product moment , yang dibantu dengan menggunakan program *Microsoft excel*.

$$r_{xi \cdot y} =$$

$$\frac{(\sum X)(\sum Y)(\sum XY)}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

x = skor variabel jawaban responden

y = skor total variabel untuk responden n

setelah diperoleh r hitung selanjutnya dicocokkan dengan r tabel apabila r hitung > r tabel, maka butir pernyataan dinyatakan valid, sebaliknya Jika t hitung < r tabel maka butir instrumen dinyatakan tidak valid, sehingga instrumen tidak dapat digunakan dalam penelitian. Untuk lebih jelasnya, berikut uji validitas instrumen variabel kualitas (X<sub>1</sub>) dengan total 6 pertanyaan dan 75 responden.

### Uji Validitas Kualitas (X<sub>1</sub>)

Tabel V.14 sample hitungan validitas kualitas (X<sub>1</sub>)

No.Res	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	5	26	130	25	676
2	4	22	88	16	484
3	4	24	96	16	576
4	5	24	120	25	576
5	4	25	100	16	625
6	5	23	115	25	529
7	4	22	88	16	484
8	3	22	66	9	484
9	4	21	84	16	441
10	4	24	96	16	576
11	5	17	85	25	289
12	5	23	115	25	529
13	5	25	125	25	625
14	4	25	100	16	625
15	3	22	66	9	484
16	4	21	84	16	441
17	4	23	92	16	529
18	4	23	92	16	529
19	3	23	69	9	529

20	4	27	108	16	729
21	4	24	96	16	576
22	4	26	104	16	676
23	5	23	115	25	529
24	5	26	130	25	676
25	5	24	120	25	576
26	3	23	69	9	529
27	5	26	130	25	676
28	4	25	100	16	625
29	5	27	135	25	729
30	4	26	104	16	676
31	3	24	72	9	576
32	3	20	60	9	400
33	5	24	120	25	576
34	5	25	125	25	625
35	5	27	135	25	729
36	4	26	104	16	676
37	4	20	80	16	400
38	4	26	104	16	676
39	5	24	120	25	576
40	4	26	104	16	676
41	5	28	140	25	784
42	5	29	145	25	841
43	5	27	135	25	729
44	5	26	130	25	676
45	5	28	140	25	784
46	5	28	140	25	784
47	4	26	104	16	676
48	4	25	100	16	625
49	5	26	130	25	676
50	5	25	125	25	625
51	5	25	125	25	625
52	4	25	100	16	625
53	4	24	96	16	576
54	3	23	69	9	529
55	4	23	92	16	529
56	4	22	88	16	484
57	4	25	100	16	625
58	3	23	69	9	529
59	3	24	72	9	576
60	4	24	96	16	576
61	4	25	100	16	625

62	3	25	75	9	625
63	3	22	66	9	484
64	4	25	100	16	625
65	5	26	130	25	676
66	5	27	135	25	729
67	4	26	104	16	676
68	4	24	96	16	576
69	4	25	100	16	625
70	4	25	100	16	625
71	3	24	72	9	576
72	3	25	75	9	625
73	5	26	130	25	676
74	5	22	110	25	484
75	5	24	120	25	576
Jumlah	316	1831	7755	1370	45015

Berdasarkan table di atas, maka diperoleh

:

$$\begin{aligned} \sum X &= 316 & \sum X^2 &= 1370 \\ \sum Y &= 1831 & \sum Y^2 &= 45015 \\ \sum XY &= 7755 \end{aligned}$$

Dengan rumus korelasi product moment maka di dapat :

$$r = \frac{(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

$$r = \frac{(7755) - (316)(1831)}{\sqrt{(1370) - (316)^2} \sqrt{(45015) - (1831)^2}}$$

$$r = \frac{7755 - 578696}{\sqrt{1370 - 100000} \sqrt{45015 - 3352661}}$$

$$r = \frac{1968}{\sqrt{(-86300) \sqrt{(-3307646)}}$$

$$r = \frac{1968}{\sqrt{(-86300) \sqrt{(-3307646)}}} = \frac{1968}{5403.8} = 0.36679681$$

Dari perhitungan di atas di peroleh r-hitung variabel kualitas (X<sub>1</sub>) butir pertanyaan No.1 sebesar 0.36679681 kemudian untuk Menghitung Nilai r-tabel dengan n =75, dan taraf signifikan (α)= 5 % sehingga diperoleh nilai r (0,05, 75-dk = 2) pada tabel Product moment sebesar 0.2272, dapat disimpulkan bahwa r-hitung > r-tabel maka butir pertanyaan No.1 dinyatakan Valid. Dengan menggunakan rumus yang sama penulis menghitung variabel (X<sub>1</sub>), (X<sub>2</sub>) dan (Y) dengan masing-masing variabel

terdiri dari 6 butir pertanyaan, sehingga terdapat 18 butir pertanyaan sebagai alat ukur yang akan diuji validitasnya sebagai instrumen penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur data penelitian, berikut merupakan rekapitulasi hasil perhitungan validitas 3 variabel yang terdiri dari 18 butir pertanyaan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.15 Rekapitulasi Uji Validitas

Butir soal No	r hitung	r tabel α= 5 %, n =75	Keterangan
1	0.366797	0.2272	Valid
2	0.247747	0.2272	Valid
3	0.538424	0.2272	Valid
4	0.516335	0.2272	Valid
5	0.555697	0.2272	Valid
6	0.727809	0.2272	Valid
7	0.649732	0.2272	Valid
8	0.387731	0.2272	Valid
9	0.630369	0.2272	Valid
10	0.376320	0.2272	Valid
11	0.605141	0.2272	Valid
12	0.813550	0.2272	Valid
13	0.857490	0.2272	Valid
14	0.835248	0.2272	Valid
15	0.767995	0.2272	Valid
16	0.886194	0.2272	Valid
17	0.822946	0.2272	Valid
18	0.723770	0.2272	Valid

Sumber : hasil diolah dari kuesioner

### Uji Realibilitas

Setelah melakukan uji Validitas, langkah selanjutnya dalam penelitian ini ialah melakukan uji reabilitas, yaitu untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik

(suharsimi, 2010:221).

reabel atau tidak, teknik ini digunakan karena jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1 - 5 atau yang disebut dengan skala likert.

### Uji Reliabilitas Kualitas (X<sub>1</sub>)

1. Pertanyaan Butir 1

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum (\Sigma \dots)}{\dots}$$

$$\sigma_1^2 = \frac{(\dots)}{\dots} = 0,514$$

2. Pertanyaan Butir 2

$$\sigma_2^2 = \frac{\sum (\Sigma \dots)}{\dots}$$

$$\sigma_2^2 = \dots = 0,932$$

3. Pertanyaan Butir 3

$$\sigma_3^2 = \frac{\sum (\Sigma \dots)}{\dots}$$

$$\sigma_3^2 = \frac{(\dots)}{\dots} = 0,792$$

4. Pertanyaan Butir 4

$$\sigma_4^2 = \frac{\sum (\Sigma \dots)}{\dots}$$

$$\sigma_4^2 = \dots = 0,250$$

5. Pertanyaan Butir 5

$$\sigma_5^2 = \frac{\sum (\Sigma \dots)}{\dots}$$

$$\sigma_5^2 = \dots = 0,346$$

6. Pertanyaan Butir 6

$$\sigma_6^2 = \frac{\sum (\Sigma \dots)}{\dots}$$

$$\sigma_6^2 = \frac{(\dots)}{\dots} = 0,436$$

a) Menghitung total nilai varians

$$\sigma_1^2 = 0,767 + 0,239 + 0,792 + 0,213 + 0,447 + 0,840 = 3,270$$

b) Menghitung nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum (\Sigma \dots)}{\dots}$$

$$\sigma_t^2 = \dots = 4,189$$

Pada uji reabilitas ini, penulis menggunakan Teknik Alpha Cronbach untuk

mementukan apakah suatu instrumen penelitian

c) Menghitung nilai reabilitas instrumen

$$r_{11} = \frac{\sum X^2}{n \cdot \sum X}$$

$$r_{11} = \frac{\sum (X_i - \bar{X})(X_i - \bar{X})}{\sum (X_i - \bar{X})^2} = 0,263$$

Dari perhitungan di atas di peroleh r-hitung atau nilai realibilitas instrumen variabel kualitas (X<sub>1</sub>) sebesar 0.263 kemudian untuk Menghitung Nilai r-tabel dengan n =75, dan taraf signifikan (α)= 5 % sehingga diperoleh nilai r (0,05, 75-dk = 2) pada tabel Product moment sebesar 0.2272, dapat disimpulkan bahwa r-hitung > r-tabel maka instrumen penelitian variabel (X<sub>1</sub>) dengan jumlah 6 butir soal dinyatakan Reliabel.

### Pengujian Hipotesis

Pada tahap ini, penulis akan membuktikan apakah hipotesis yang diajukan oleh penulis dapat diterima atau tidak. Analisis yang digunakan adalah Uji Korelasi Ganda. Korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, maka menggunakan teknik pengujian korelasi ganda (R<sub>X<sub>1</sub>.X<sub>2</sub>.Y</sub>), metode ini berfungsi untuk mencari besarnya hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Sebelum menghitung korelasi ganda terlebih dahulu menghitung r-hitung atau korelasi tiap variabel dengan rumus (Ridwan dan Sunarto, 2015 : 86) sebagai berikut:

$$r_{xi \cdot y} = \frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2 \sum (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

x<sub>1</sub>y = Korelasi Product Moment antara X<sub>1</sub> dengan Y

n = Jumlah responden

x = skor total variabel x

y = skor total variabel y

Kemudian menghitung Korelasi Ganda (R<sub>X<sub>1</sub>.X<sub>2</sub>.Y</sub>), yang dapat dihitung melalui rumus (Ridwan dan Sumarto 2015:86) sebagai berikut:

$$R_{X_1 X_2 Y} = \sqrt{\frac{r_{X_1 Y} r_{X_2 Y} - (r_{X_1 X_2})^2}{(1 - r_{X_1 X_2}^2)(1 - r_{X_1 Y}^2)(1 - r_{X_2 Y}^2)}}$$

r<sub>X<sub>1</sub>.X<sub>2</sub></sub> = Korelasi antara variabel X<sub>1</sub> dengan X<sub>2</sub>

r<sub>X<sub>1</sub>Y</sub> = Korelasi Product Moment antara X<sub>1</sub> dengan Y

r<sub>X<sub>2</sub>Y</sub> = korelasi Product Moment antara X<sub>2</sub> dengan Y

r<sub>X<sub>1</sub>X<sub>2</sub></sub> = korelasi antara Product Moment antara X<sub>1</sub> dengan X<sub>2</sub>

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat signifikansi korelasi ganda dicari dulu F hitung kemudian dibandingkan dengan F tabel

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{R}{K}}{\frac{(R)}{n - k}}$$

Dimana :

R = Nilai Koefisien Korelasi Ganda

K = Jumlah Variabel Bebas (independen)

n = Jumlah Sampel

F hitung =Nilai F yang dihitung

Hipotesis yang diajukan adalah :

Ha = X<sub>1</sub> - Y (Ada pengaruh Kualitas Perangkat Desa terhadap Pelayanan Prima di Desa Tembok Banjaran).

X<sub>2</sub>-Y (Ada pengaruh Motivasi Kerja Perangkat Desa terhadap Pelayanan Prima di Desa Tembok Banjaran).

X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> - Y ( Ada pengaruh Kualitas dan Motivasi Kerja Perangkat Desa terhadap Pelayanan Prima di Desa Tembok Banjaran).

### Uji Korelasi variable kualitas (X<sub>1</sub>) dan Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) terhadap pelayanan prima (Y)

Tabel V.16 Nilai korelasi X<sub>1</sub>-X<sub>2</sub>

Simbol tatistik	Nilai statistik
	0.585
	0.274
	0.795

Dari hasil korelasi kemudian dimasukan pada rumus korelasi ganda (R) dengan rumus :

$$R_{X_1 X_2 Y} = \sqrt{\frac{r_{X_1 Y} r_{X_2 Y} - (r_{X_1 X_2})^2}{(1 - r_{X_1 X_2}^2)(1 - r_{X_1 Y}^2)(1 - r_{X_2 Y}^2)}}$$

$$R_{X_1X_2Y} = \sqrt{\frac{(\sum X_1Y)(\sum X_2Y) - (\sum X_1)(\sum X_2)(\sum Y)}{(\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2/n)(\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2/n)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n)}} \\ R_{X_1X_2Y} = \sqrt{\frac{(\sum X_1Y)(\sum X_2Y) - (\sum X_1)(\sum X_2)(\sum Y)}{(\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2/n)(\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2/n)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n)}} \\ R_{X_1X_2Y} = \sqrt{\frac{(\sum X_1Y)(\sum X_2Y) - (\sum X_1)(\sum X_2)(\sum Y)}{0,664}} =$$

Hasil dari korelasi antara kualitas dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan pelayanan prima sebesar 0,664. Hubungan ini secara kualitatif dapat dinyatakan kuat karena pada irteval 0,60 - 0,799. Sedangkan untuk menyatakn besar kecilnya pengaruh Kualitas ( $X_1$ ) dan Motivasi Kerja ( $X_2$ ) terhadap Pelayanan Prima ( $Y$ ) dicari dengan menggunakan rumus koefisien determinasi yaitu  $KD = r^2 \times 100\% = 0.664^2 \times 100\% = 44\%$ , hal ini berarti pengaruh kualitas dan motivasi kerja terhadap pelayanan prima di Desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna sebesar 44% dan sisa nya di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### 4. KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas perangkat desa di Desa Tembok Banjaran tergolong Kurang Baik, dibuktikan dengan nilai skor variabel ( $X_1$ ) yaitu kualitas sebesar 1153 dengan menggunakan rentang skor sekala, skor tersebut berada pada kategori Kurang Baik.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian, diketahui juga bahwa Motivasi Kerja perangkat desa di Desa Tembok Banjaran tergolong Baik, dibuktikan dengan nilai skor variabel ( $X_2$ ) yaitu Motivasi Kerja sebesar 2071 dengan menggunakan rentang skor sekala, skor tersebut tersebut berada pada kategori Tinggi.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian, diketahui juga bahwa Pelayanan Prima di Desa Tembok

Banjaran tergolong Kurang Baik, dibuktikan dengan nilai skor variabel ( $Y$ ) yaitu Pelayanan Prima sebesar 1106 dengan menggunakan rentang skor sekala, skor tersebut berada pada kategori Kurang Baik.

- 4) Dari ketiga variabel, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas dan motivasi kerja perangkat desa terhadap pelayanan prima, dengan demikian Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) Diterima sedangkan Hipotesis nol ( $H_o$ ) ditolak.

#### REFERENCES

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Pembaruan.
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto, Warsinuh dan ATik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sarwono, Jonatan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siagian P, Sondang. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siregar, Sofyan. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 1999. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada