



ISSN Cetak : 2087-0434
E-ISSN : 2599-0810

Volum 15 No. 02 (hal 125-136)
Tanggal Publish: 31 Desember 2024

PENGARUH SARANA DAN PRASARANA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TAMMERODO

Astuti ¹⁾, Muhammad Wahyuddin Abdullah ²⁾, Rika Dwi Ayu Parmitasari ³⁾, Bukhari ⁴⁾
^{1) 2) 3) 4)} Pascasarjana, UIN Alauddin, Makassar, Indonesia
Email Correspondence: astutii.ac.id@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh infrastruktur dan amenities terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Desa Tammerodo. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan melibatkan 100 responden sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis meliputi regresi linier sederhana, uji validitas, dan uji reliabilitas. Berdasarkan analisis data menggunakan aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 20, hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berkontribusi positif terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Tammerodo, Kabupaten Majene.

Kata Kunci : pelayanan publik, sarana prasarana

Abstract

This study aims to determine the impact of infrastructure and amenities on improving public services at the Tammerodo Village Office. A quantitative research methodology was utilized, involving a sample of 100 participants. Data collection methods included questionnaires, documentation, and observation. Data analysis techniques comprised simple linear regression, validity tests, and reliability tests. The results, analyzed using the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 20, revealed that facilities and infrastructure positively contributed to the enhancement of public services at the Tammerodo Village Office in Majene Regency.

Kata Kunci : infrastructure, public services

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia adalah disiplin atau metode yang bertujuan mengelola hubungan dan peran tenaga kerja secara optimal dan efisien, sehingga potensi individu dapat dimaksimalkan untuk mencapai kesuksesan bersama antara organisasi, karyawan, dan masyarakat. Pemerintah daerah memiliki wewenang yang luas dan otonomi untuk mengatur serta melaksanakan perubahan demi meningkatkan kualitas pelayanan dan pembangunan infrastruktur. Langkah-langkah ini bertujuan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat sekaligus mewujudkan visi dan misi daerah. Hal ini mencakup penyediaan layanan publik yang meliputi barang, jasa, serta dukungan administratif bagi seluruh warga dan penduduk (Aula, 2020)

Sarana dan prasarana, yang sering diartikan sebagai fasilitas, berfungsi untuk mendukung dan memperlancar berbagai aktivitas guna mencapai tujuan tertentu. Keduanya mencakup berbagai perlengkapan yang digunakan oleh lembaga atau instansi. Pemahaman mengenai sarana dan prasarana dapat berbeda di setiap lembaga, tergantung pada fungsi dan kebutuhan masing-masing (Benty, D.D.N., 2017). Sarana dan prasarana perlu disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, memperhatikan faktor seperti jenis, spesifikasi, jumlah, waktu, lokasi, serta alokasi biaya dan sumber daya. Karena setiap industri memiliki kebutuhan unik berdasarkan karakteristik dan tujuannya, kebutuhan ini tidak selalu seragam antara satu lembaga atau bisnis dengan yang lain (Minarti, 2011).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator penting dalam menunjukkan perubahan tata kelola pemerintahan yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik mencerminkan kemampuan masyarakat di suatu daerah untuk mengakses layanan yang memadai demi mendukung kesejahteraan mereka. Oleh karena itu, reformasi administrasi publik diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh (Harsono, 2019).

Desa adalah suatu entitas atau kesatuan yang mencakup aspek geografis, kemasyarakatan, ekonomi, politik, dan budaya, yang berada dalam sebuah wilayah tertentu serta memiliki hubungan timbal balik dengan daerah lain. (Fairus, 2020) Desa adalah suatu wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk yang rendah, dihuni oleh

warga yang memiliki ikatan sosial yang erat dan cenderung memiliki pola perilaku yang seragam. Desa adalah unit administratif tempat penduduk menetap yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola pemerintahan secara mandiri. Desa biasanya terdiri atas beberapa kampung, dusun, banjar, atau jorong, yang berada dalam wilayah kecamatan dan dipimpin oleh seorang kepala desa (Mulyadi, 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan terus meningkat kepada masyarakat. Dalam mengerjakan tugasnya, pemerintah desa juga diwajibkan untuk melaksanakan administrasi pemerintahan yang sesuai serta menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan desa yang transparan. Sebagai instansi pemerintah yang berada di tingkat paling bawah dengan wilayah yang lebih kecil, pemerintah desa diharapkan dapat menyerap dan menanggapi berbagai aspirasi dari masyarakat setempat.(Parasuraman, 2011)

Kantor Desa Tammerodo Sendana adalah sebuah kantor yang terletak di Kecamatan Tammerodo Sendana, Kabupaten Majene. Fungsi utama kantor desa ini sebagai lembaga pemerintah adalah melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan publik. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan akta kematian, pemutakhiran informasi kartu keluarga, dan pembuatan akta kelahiran merupakan beberapa layanan yang ditawarkan di kantor desa.

Desa Tammerodo dibentuk pada tahun 1986 dengan luas wilayah 1.046 hektar. Pembagian desa ini didasarkan pada letak geografis, luas wilayah, dan jumlah penduduk, yang memungkinkan untuk lebih mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama mengingat masih banyaknya penduduk yang terisolir. Desa ini memiliki jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.127 jiwa, perempuan 1.104 jiwa, dengan total 2.231 jiwa atau 531 Kepala Keluarga (KK). Pemerintah Desa Tammerodo memiliki staf yang terdiri dari 13 orang, termasuk kepala desa, sekretaris desa, kepala seksi pemerintahan, kepala seksi kesejahteraan rakyat dan pelayanan, kepala urusan umum dan perencanaan, staf umum dan perencanaan, kepala urusan keuangan, staf keuangan, dan staf kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan hasil observasi, terdapat beberapa fenomena di Kantor Desa Tammerodo yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan yang belum maksimal, yang disebabkan oleh staf desa yang lambat dalam melayani. Hal ini terjadi karena banyak masyarakat yang datang tanpa membawa fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun fotokopi Kartu Keluarga (KK), yang merupakan persyaratan administrasi sebelum mengurus surat. Kondisi ini menyebabkan antrian menjadi panjang. Masalah ini diperburuk oleh kurangnya sarana dan prasarana, seperti papan informasi yang seharusnya digunakan untuk menulis aturan atau persyaratan administrasi yang perlu dipenuhi sebelum datang ke kantor desa. Dengan adanya papan informasi tersebut, masyarakat dapat mengetahui persyaratan yang harus disiapkan sebelum datang, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan staf dapat melayani dengan lebih maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variabel yang diteliti meliputi sarana dan prasarana (X1) serta pelayanan publik (Y). Lokasi penelitian berada di Kantor Desa Tammerodo, Kecamatan Tammerodo Sendana, Kabupaten Majene, tepatnya di Jl. Poros Majene-Mamuju, Sulawesi Barat. Subjek penelitian adalah masyarakat Desa Tammerodo Sendana, sedangkan objeknya adalah variabel-variabel yang terkait dalam penelitian.

Populasi penelitian mencakup seluruh warga Desa Tammerodo, yang berjumlah 2.231 orang berdasarkan data dari pegawai setempat. Sampel penelitian terdiri atas 100 orang yang dipilih menggunakan teknik Slovin. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan kuesioner.

Metode analisis item yang menghubungkan skor setiap item pertanyaan dengan skor keseluruhan digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas. Setiap variabel diuji dengan menggunakan total sepuluh pertanyaan. Dengan menggunakan software SPSS 20, uji validitas dilakukan berdasarkan standar sebagai berikut: Data dianggap sah jika nilai r hitung $> r$ tabel ($\alpha < 0,05$) dengan $n = 100$ apabila nilai r hitung $< r$ tabel ($\alpha > 0,05$) dengan $n = 100$ maka data dianggap tidak valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Desa Tammerodo, yang didirikan pada tahun 1986 dengan luas wilayah 1.046 hektar, awalnya merupakan satu desa yang kemudian dibagi menjadi tiga: Desa Tammerodo Induk, Desa Seppong, dan Desa Ulidang. Desa ini memiliki lokasi strategis di jalur transportasi Jalan Poros Majene-Mamuju, Sulawesi Barat, sehingga mempermudah masyarakat dalam memasarkan hasil bumi mereka melalui jalur Desa Ulidang yang mudah diakses.

Penelitian ini melibatkan 100 kuesioner yang seluruhnya kembali dalam kondisi baik dan dapat digunakan untuk pengolahan data. Responden mayoritas berusia 30-39 tahun, sebanyak 48 orang (48,0%), menunjukkan dominasi usia muda dan produktif. Distribusi jenis kelamin seimbang, dengan 50% laki-laki dan 50% perempuan, menunjukkan kesetaraan jumlah responden pria dan wanita.

Penelitian ini menggunakan metode analisis item untuk uji validitas dan reliabilitas, dengan mengkorelasikan skor setiap point terhadap skor total. Terdapat 6 pernyataan yang diuji untuk variabel X dan 10 pernyataan untuk variabel Y.

Kriteria yang digunakan untuk melakukan uji validitas; jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($\alpha < 0,05$) dengan $n = 100$ maka data dianggap valid. Namun data dianggap tidak valid apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel ($\alpha > 0,05$) dengan $n = 100$. Tabel

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Sarana dan Prasarana

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,720	0,196	Valid
2	0,698	0,196	Valid
3	0,655	0,196	Valid
4	0,654	0,196	Valid
5	0,667	0,196	Valid
6	0,767	0,196	Valid

Sumber data: Data primer 2023, SPSS 20

Hasil uji validitas terhadap item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel Sarana dan Prasarana (X) memiliki nilai yang memenuhi kriteria nilai $\sqrt{r_{hitung}} > \sqrt{r_{tabel}}$. Dengan demikian, semua item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik

Pernyataan	$\sqrt{r_{hitung}}$	$\sqrt{r_{tabel}}$	Keterangan
1	0,815	0,196	Valid
2	0,781	0,196	Valid
3	0,776	0,196	Valid
4	0,512	0,196	Valid
5	0,601	0,196	Valid
6	0,393	0,196	Valid
7	0,634	0,196	Valid
8	0,629	0,196	Valid
9	0,728	0,196	Valid
10	0,771	0,196	Valid

Sumber data: Data primer 2023, SPSS 20

Seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel Pelayanan Publik (Y) mempunyai nilai $\sqrt{r_{hitung}} > \sqrt{r_{tabel}}$, sesuai dengan temuan penilaian validitas item kuesioner. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 3
 Hasil Uji Reabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Sarana dan Prasarana	0,781	Reliabel
2	Pelayanan Publik	0,866	Reliabel

Sumber data: Data primer 2023, SPSS 20

Berdasarkan Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas untuk setiap variabel dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 (Cronbach Alpha > 0,6). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel yang diuji dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai reliabel.

Tabel 4
 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	21.165	3.438		6.157	.001	
	Sarana dan Prasarana	.870	.134	.550	6.513	.001	1.000 1.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber data: Data primer 2023, SPSS 20

Berdasarkan tabel yang telah disediakan, dengan memperhatikan koefisien untuk setiap variabel, model persamaan regresi linier sederhananya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\overline{Y} = \alpha + bX$$

$$\overline{Y} = 21.165 + 0,870X$$

Keterangan;

Y = Pelayanan Publik

$\bar{\alpha}$ = Konstanta

B = Koefisien regresi

X = Sarana dan Prasarana

- a) Konstanta sebesar 21.165, memiliki arti bahwa nilai koefisien variabel Sarana dan Prasarana adalah sebesar 21.165.
- b) Koefisien regresi X sebesar 0.870 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Sarana dan Prasarana, maka nilai Pelayanan Publik bertambah sebesar 0.870 koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y positif.

Tabel 5
 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	21.165	3.438		6.157	.001
	Sarana dan Prasarana	.870	.134	.550	6.513	.001

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber data: Data primer 2023, SPSS 20

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05, diperoleh t hitung sebesar 6.513 dan t tabel sebesar 1.984 (dengan $n-1-k = 98$). Karena nilai signifikansi untuk variabel Sarana dan Prasarana (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) adalah 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, dan t hitung (6.513) lebih besar dari t tabel (1.984), maka hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Sarana dan Prasarana (X) terhadap Pelayanan Publik (Y).

2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Tammerodo, Kabupaten Majene. Penelitian ini melibatkan 100 responden, dengan mayoritas berusia 30-39 tahun (48%), dan distribusi jenis kelamin yang seimbang, yaitu 50 laki-laki (50%) dan 50 perempuan (50%). Pelayanan publik di Kantor Desa Tammerodo, Kabupaten Majene, menunjukkan dampak positif dari segi sarana dan prasarana, sesuai dengan hasil uji t. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 6,513 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana desa memiliki pengaruh signifikan terhadap standar pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meilisa Syelviani (2019) yang mengungkapkan bahwa ketersediaan infrastruktur dan fasilitas memiliki dampak besar terhadap produktivitas pekerja di Puskesmas Teluk Pinang. Penelitian yang dilakukan oleh Amin Kiswanto dan Dwiyono Rudi Susanto pada tahun 2019 juga mendukung temuan tersebut, yang menunjukkan bahwa inovasi dalam infrastruktur dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan pengunjung di destinasi wisata Umbul Pongok, Klaten.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana memiliki pengaruh positif terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Tammerodo, Kabupaten Majene. Hal ini terbukti melalui uji hipotesis (Uji-t), di mana nilai t hitung sebesar 6.513 lebih besar dari t tabel 1.984 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang menunjukkan bahwa Sarana dan Prasarana (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y).

Adapun saran yang perlu diperhatikan menurut penulis adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Kantor Desa Tammerodo Kabupaten Majene untuk lebih fokus pada kelengkapan dan peningkatan Sarana dan Prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan, mengingat dampak dari unsur-unsur tersebut terhadap Pelayanan Publik.
2. Untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas dengan memasukkan variabel-variabel tambahan yang belum diteliti.

DAFTAR REFERENSI

- Afrizal, A. (2017). *Pengaruh Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Serok Kematan Tegal Timur Kota Tegal*.
- Agustina, Hartono, M. (2020). pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, penerapan sistem informasi akuntansi, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan. *Banking and Financial Technology*, 1(1).
- Alkhori, Mella, Datus Salam, B. R. (2022). "Masyarakat Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1."
- Aula, F. H. and J. N. (2020). *Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai. The Effect Of Office Layout And Infrastructure On Employees Performance*. 5(2), 169–185.
- Bafadal, I. (2014). *Manajemen Perlengkapan Sekolah*. Bumi Aksara.
- Benty, D.D.N., G. (2017). *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*. (1st ed.). Alfabeta.
- Bilgah, bilgah. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Humaniora*, 18(1), 117–121. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/3408/2349>
- Eka, E. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir. *Jurnal Niara*, 9(2), 109–114. <https://doi.org/10.31849/ni.v9i2.2104>

- Fairus, A. (2020). *Mengenal Desa dan Pemerintahan Desa*. (1st ed.). Pixelindo.
- Harsono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Djumali & B. Sutrisno (eds.)). Jasmine*.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Indriyani dan Hayat. (2015). Peranan Perawat Dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. *Transformasi Administrasi*, 4(1), 828–845.
- Minarti, S. (2011). *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, (1st ed.). AR-RUZZ Media.
- Mukarom, Zaenal, M. W. L. (2016). *Membangun kinerja pelayanan publik menuju clean government and good governance*. Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenal, M. W. L. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Mulyadi, M. (2019). *Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Masyarakat Desa*. (1st ed.). Nadi pustaka.
- Mustari, M. (2014). *Manajemen Pendidikan. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Me*. Raja Grafindo Persada.
- Parasuraman, V. A. Z. L. B. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49.
- Rahmatun. (2010). *Keefektifan Manajemen Sarana Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Akademik*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Saputra, R. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan*. prenadamedia group.

Syelviani, M. (2019). Pentingnya Sarana Dan Prasarana Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Puskesmas Teluk Pinang. *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(2), 2598–7364.

Win, K., & Syahniar, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kabupaten Bireuen. *IndOmera*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55178/idm.v2i3.209>