



Pengaruh Pelayanan Aparat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tiara Ningsi Putri Maaruf^{1*}, Irwan Yantu², Melizubaida Mahmud¹, Meyko Panigoro¹, Sudirman Sudirman¹

¹*Economic Education Department, Universitas Negeri Gorontalo*

²*Management Department, Universitas Negeri Gorontalo*

Article Info

Article history:

Received: 24 November 2022;

Accepted: 22 January 2023;

Published: 29 January 2023.

Keywords:

Village Apparatus Service;

Community Satisfaction

Abstract

The research aimed to figure out the effect of village apparatus service on community satisfaction in Tapa Village, Sipatana Subdistrict. This research employed a quantitative approach with a survey research method. The data used were primary data obtained from distributing questionnaires to the community of Tapa Village, Sipatana Subdistrict, with a sample of 40 respondents. In the meantime, the data analysis technique used simple linear regression. The research finding denoted that there was an effect of village apparatus service on community satisfaction in Tapa Village, Sipatana Subdistrict. The effect of the village apparatus service on community satisfaction was 71,4 while the remaining 28,6% was affected by variables that were not examined in this research.

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan aparat kelurahan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode penelitian Survei. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada masyarakat Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana. Jumlah Penarikan Sampel dalam penelitian ini sebesar 40 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Pelayanan aparat kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana. Besaran pengaruh Pelayanan aparat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 71,4% sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Maaruf, T,N,P; Yantu,I; Mahmud;Panigoro,M; Sudirman,S. (2023).Pengaruh Pelayanan Aparat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Economic and Business Education*, 1(1), 178-185.

* Corrensponding Author

tiaraamaaruf@gmail.com : Tiara Ningsi Putri Maaruf

ISSN

[2963-508X \(Online\)](https://doi.org/10.30605/jeb.v1i1.178-185)

[2963-5160 \(Cetak\)](https://doi.org/10.30605/jeb.v1i1.178-185)

Pendahuluan

Pemerintah desa merupakan salah satu lembaga atau organisasi yang memiliki peran penting dalam kehidupan bermasyarakat (Mukhtar Sarman, 2008:12). Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010:221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Organisasi public dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap aktivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan akan semakin baik. Manusia sebagai makhluk social membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Maka untuk itu Aparatur Desa harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat itu dengan pelayanan yang baik dan tepat waktu. Salah satu tugas Pemerintah Desa adalah memahami aspirasi kebutuhan masyarakat dan juga dapat menetapkan kebijakan penanganannya dengan baik sehingga segala urusan kegiatan baik yang berasal dari jalur pemerintah atasan maupun yang berasal dari aspirasi masyarakat dapat terpadu dengan baik. Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat.

Pelayanan publik (Public Service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (2002), diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi (Westra, 1981:81) diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang di perlukan seseorang.

Dalam SK Menpan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 untuk mengukur kepuasan masyarakat ada 9 indikator yang digunakan yaitu (1.) persyaratan, (2.) sistem, mekanisme dan prosedur, (3.) waktu penyelesaian, (4.) biaya/ Tarif, (5.) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6.) kompetensi Pelaksana, (7.) perilaku pelaksana, (8.) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, (9.) sarana dan prasarana. Berbeda dengan produk berupa barang yang mudah di nilai kualitasnya, pelayanan public tidak mudah di nilai karena berupa jasa. Namun demikian antara barang dan jasa seringkali berhimpitan sehingga sulit dipisahkan. Suatu produk yang berupa pelayanan barang seringkali disertai dengan pelayanan jasa, misalnya penjualan mobil disertai pelayanan jasa berupa garansi dan service. Sebaliknya suatu pelayanan jasa seringkali disertai dengan pemasangan tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya.

Metode

Adapun jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data yang menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian kuantitatif ini digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini karena data yang terkumpul baik melalui proses observasi maupun pembagian kuesioner (angket) dan dokumen, kemudian digambarkan dalam bentuk angka-angka (Sugiyono, 2018:7). Penelitian ini bertujuan untuk menguji permasalahan mengenai pengaruh pelayanan aparat kelurahan terhadap kepuasan masyarakat.

Desain penelitian yang digunakan korelasional untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variable. Maka penelitian ini bersifat analisis regresi sederhana yaitu penelitian yang menggambarkan pengaruh variabel X (independent variable) terhadap variable Y (dependent variable).

Hasil dan Pembahasan

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *alpha Cronbach* jika nilai Alpha melebihi atau sama dengan 0,6 maka pernyataan variabel tersebut reliabel dan sebaliknya (Ghozali, 2015). Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* untuk variabel Pelayanan Aparat diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,922. Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari nilai patokan yang telah ditentukan yaitu 0.6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel Pelayanan Aparat dalam penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Untuk variabel kepuasan masyarakat Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,939. Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari nilai patokan yang telah ditentukan yaitu 0.6 . Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada variable Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Analisis Deskriptif Variabel

Salah satu analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif yang bertujuan untuk melihat

gambaran awal mengenai objek/variabel yang diteliti. Analisis deskriptif yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis *Mean* yaitu untuk mengetahui nilai rata-rata dari variabel yang diteliti beserta setiap indikatornya, sehingga analisis deskriptif ini dapat menggambarkan secara umum data yang telah dikumpulkan di lapangan. Menurut Sudjana (2016 : 138) *mean* berarti nilai rata-rata yang mencirikan sekelompok bilangan. *Mean* dipetakan ke rentang skala dengan menggunakan interval. Menurut sudjana (2016) interval tersebut didapatkan dari suatu perhitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

sedangkan kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan nilai dari 1 sampai 5. Jika dimasukkan kedalam rumus maka hasilnya sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Sehingga rentang skala yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Tidak Baik

1,81 – 2,60 = Kurang Baik

2,61 – 3,40 = Cukup Baik

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Hasil analisis deskriptif untuk masing-masing pernyataan disajikan sebagai berikut:

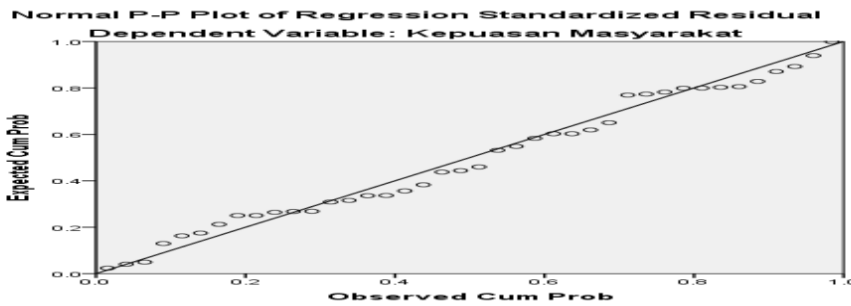
Variabel Pelayanan Aparat (X)

Adapun hasil analisis deskriptif untuk variabel Pelayanan Aparat disajikan untuk setiap indikator sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk variable Pelayanan Aparat pada tabel diatas masuk dalam kategori baik dengan angka 3,91. Dari kelima indikator yang diangkat dalam variabel ini, untuk indikator reliability (keandalan) yang memiliki angka tertinggi dengan hasil 4.22 (sangat baik) sementara untuk indikator lainnya masuk dalam kategori baik, menurut Masyarakat Kelurahan Tapa, Kecamatan Sipatana.

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk variabel Kepuasan Masyarakat pada tabel diatas sudah masuk dalam kategori baik dengan angka 4,04. Dari delapan indikator yang diangkat dalam variabel ini, indikator prosedur spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai tertinggi dari semua indikator yakni 4.20 (Baik), sementara untuk indikator masuk dalam kategori baik menurut Masyarakat Kelurahan Tapa, Kecamatan Sipatana. Dalam pengujian regresi, syarat utama yang harus dipenuhi yakni data harus berdistribusi normal. Pengujian Normaliti juga dapat diidentifikasi dengan metode *Normal Probability Plot*. Hasil *Normal Probability Plot* untuk uji normalitas digambarkan pada gambar berikut:



Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa data (titik) menyebar disekitar garis diagonal. Berdasarkan ketentuan yang ada bahwa data normal ketika titik-titik tersebut mengikuti garis diagonal, sehingga dengan terpenuhinya criteria tersebut maka dikatakan bahwa model regresi memiliki data yang berdistribusi normal. Selain itu uji normalitas juga dapat diuji dengan menggunakan metode *Kolmogorof Smirnov*. Kriteria pengambilan keputusannya adalah Jika hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi $> 0,05$ berarti data pada variabel terdistribusi secara normal. Sebaliknya Jika hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi $< 0,05$ berarti data pada variable terdistribusi secara tidak normal. Berikut hasil pengujian normalitas data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.85431068
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.070
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil pengujian diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,073 dengan nilai *asyp. Sig. (2-tailed)* atau probabilitas sebesar 0,200 yang berada diatas 0,05 seperti yang telah disyaratkan. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. setelah dilakukan uji asumsi normalitas data dan ternyata terpenuhi, tahap selanjutnya dilakukan pemodelan data dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis dengan bantuan program SPSS ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.494	5.958		4.111	.000
Pelayanan Aparat	1.447	.149	.845	9.737	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 24,494 menunjukkan jika tidak terdapat pengaruh dari Pelayanan Aparat maka rata-rata nilai dari variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 24,494 satuan.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Pelayanan Aparat) sebesar 1,447 menunjukkan setiap perubahan variabel Pelayanan Aparat sebesar 1 satuan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 1,447 satuan.

Hasil Uji Parsial

Setelah pengujian analisis regresi dilakukan selanjutnya akan dilaksanakan pengujian pengaruh secara parsial dari variabel bebas (Pelayanan Aparat) terhadap variabel terikat yakni Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 22 adalah sebagai berikut :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.494	5.958		4.111	.000
Pelayanan Aparat	1.447	.149	.845	9.737	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai t-tabel yang diperoleh untuk mendapatkan kesimpulan apakah menerima atau menolak H_0 , terlebih dahulu harus menentukan t-tabel yang akan digunakan. Nilai t-tabel ini tergantung pada besarnya df (degree of freedom) serta tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dan nilai df sebesar $n - k - 1 = 40 - 1 - 1 = 38$ diperoleh nilai t-tabel sebesar 2.02439 (lihat lampiran). Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS 22 diperoleh hasil yaitu nilai t-hitung $9,737 > t\text{-tabel } 2.02439$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu variabel Pelayanan Aparat (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengujian Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0%-100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.714	.706	7.957

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Aparat

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,714. Atau sebesar 71,4%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 71,4% variabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variable Pelayanan Aparat (X), sedangkan sisanya sebesar 28,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan pengujian validitas pernyataan dikatakan valid jika r-hitung lebih besar dari r-tabel. Nilai **r-tabel** didapatkan dari tabel *rho* dimana $df=n - 2$ ($n= 40 - 2 = 38$) dan tingkat signifikan 5%. nilai r-tabel sebesar 0,278 dengan demikian dari 10 (sepuluh) pernyataan yang digunakan untuk mengukur validitas dari variabel Pelayanan Aparat dan kepuasan masyarakat ditemukan bahwa semua pernyataan telah memiliki nilai r-hitung lebih besar dari rtabel 0,278. sehingga dikatakan memenuhi uji validitas dan digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik *alpha croncbach* sebagaimana yang disajikan pada tabel diatas untuk variabel Pelayanan Aparat diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,922 dan kepuasan masyarakat sebsar 0,939 Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari nilai patokan yang telah ditentukan yaitu 0.6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada variable Pelayanan Aparat dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil pengujian diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,073dengan nilai *asypm. Sig. (2-tailed)* atau probabilitas sebesar 0,200 yang berada diatas 0,05 seperti yang telah disyaratkan. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,714. atau sebesar 71,4% Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 71,4% variabilitas kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabelpelayanan aparat, sedangkan sisanya sebesar 28,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian pada sub bab sebelumnya ditemukan bahwa pelayanan aparat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana. Hasil ini dibuktikan dengan nilai t-hitung 9,737 lebih besar dari t-tabel 2.02439 dan nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan aparat di Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis pada tabel *coefficients* menunjukkan nilai t-hitung sebesar $9,737 > 2,02439$ (t-tabel) dan tingkat signifikansi 0,00. Besaran pengaruh pelayanan aparat terhadap kepuasan masyarakat sebesar 71,4% dapat dibuktikan dari tabel *koefisien determinasi* menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 71,4%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang pelayanan aparat terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi di Kantor Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana.
2. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada masyarakat kelurahan harus tetap di pertahankan sesuai dengan hasil penelitian yakni sangat baik dengan presentase 71,4%.

Referensi

- Budianto, A. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis E-Kelurahan Di Kecamatan Margadana* (Doctoral Dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).
- Bumbay, F. Y. (2013). Pelayanan Aparat Desa Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Bagi Masyarakat Miskin Di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato. *Skripsi*, 1(221408028).
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Nugrahani, M. C. (2019). *Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif Di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang* (Doctoral Dissertation, Unnes).
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- Situmeang, M., Sos, S., & Tampubolon, K. (2020, November). Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pelayanan Aparat Desa Pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. In *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian* (Vol. 3, No. 1, Pp. 99-107).
- Yulianto, T. (2016). *Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang* (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Semarang).



This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Editorial of JEBE : Economic Education Study Program, Faculty of Economics Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia