

**PENGARUH KOMPENSASI APARAT DESA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DESA SUNGAI PANDAN HULU
PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengajukan Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

AHMAD RIQI NIZAMI

2022116

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : AHMAD RIQI NIZAMI

NPM : 2022116

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **“ PENGARUH KOMPENSASI APARAT DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUNGAI PANDAN HULU”**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Akhmad Berkaillah, S.Sos., M.A
NUPTK. 0537767668130363

Pembimbing 2

M. Ridha Anshari S.Sos., M. AP
NUPTK. 15397726731302273



Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyanyang, Tuhan semesta alam. Tidak lupa sholawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarganya, sahabatnya, dan kepada kita selaku umatnya. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikannya proposal skripsi yang berjudul “**PENGARUH KOMPENSASI APARATUR DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUNGAI PANDAN HULU**”. Adapun proposal ini dibuat sebagai syarat pengajuan penelitian agar selanjutnya dapat diselesaikan menjadi sebuah skripsi dan digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M. AP., CIQnr.,CIQaR., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Akhmad Berkatillah, S.Sos., M.A., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselsaikan dengan baik.

4. Bapak M. Ridha Anshari S.Sos., M. AP., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselsaikan dengan baik.
5. Kepada dua Orang tua dan keluarga, terimakasih atas dukungan dan motivasi serta do'a nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada peneliti menjadi amal yang baik dan mendapat ganjaran pahala dari Allah subhanahu wa ta'ala. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, Peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan proposal skripsi ini dikarenakan keterbatasan ilmu yang peneliti miliki, namun peneliti berharap semoga hasil penulisan proposal skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada pembacanya

Amuntai, 18 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batas Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hasil Penelitian	7
B. Tinjauan Teoritis.....	9
C. Kerangka Berpikir.....	16
D. Hipotesis	21
BAB III METODE PENDAHULUAN.....	22
A. Lokasi Penelitian.....	22
B. Pendekatan Penelitian	22

C.	Tipe Penelitian	22
D.	Populasi dan Sampel	23
E.	Definisi Operasional Penelitian	25
F.	Instrumen Penelitian	26
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
H.	Teknik Penentuan Skor	32
I.	Uji Validitas dan Reliabilitas	33
J.	Teknik Analisis Data	35

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan responsif. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, baik pada tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, desa merupakan unit pemerintahan yang berada paling dekat dengan masyarakat dan berperan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur desa memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai pelayanan administratif maupun pelayanan sosial kepada masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, pengelolaan data masyarakat, serta pelayanan informasi desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kompensasi yang diterima oleh aparatur desa. Kompensasi merupakan bentuk balas jasa yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai atas kontribusi

yang telah diberikan dalam melaksanakan tugasnya. Pemberian kompensasi yang layak diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja, tanggung jawab, serta profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah telah memberikan perhatian terhadap kesejahteraan aparatur desa melalui berbagai regulasi yang mengatur penghasilan dan tunjangan bagi aparatur desa. Salah satu regulasi tersebut adalah Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 11 Tahun 2024 tentang Besaran Penghasilan Tetap dan Tunjangan Kepala Desa dan Perangkat Desa, Tunjangan Kedudukan Badan Permusyawaratan Desa, dan Insentif Ketua Rukun Tetangga. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa kepala desa dan perangkat desa diberikan penghasilan tetap serta tunjangan jabatan yang disesuaikan dengan beban tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa kompensasi merupakan salah satu instrumen kebijakan yang digunakan pemerintah daerah untuk mendukung kinerja aparatur desa dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, dalam praktiknya pelaksanaan kebijakan kompensasi aparatur desa masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kompensasi aparatur desa dan kualitas pelayanan publik. Salah satu fenomena yang muncul adalah tingkat kecukupan kompensasi aparatur desa yang masih berada pada ambang batas

pemenuhan kebutuhan pokok. Aparatur desa mempersepsikan bahwa penghasilan tetap (Siltap) yang diterima hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar rumah tangga. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi stabilitas motivasi kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Selain itu, efektivitas pemberian tunjangan kinerja khusus yang berkaitan dengan pengelolaan aplikasi atau sistem informasi desa juga belum sepenuhnya optimal dalam mendorong profesionalisme aparatur desa di bidang digital. Nominal tunjangan kinerja aplikasi yang relatif kecil, diduga belum sebanding dengan beban kerja teknis yang harus dilakukan oleh aparatur desa dalam mengelola sistem informasi desa. Kondisi ini berpotensi menyebabkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan desa belum berjalan secara maksimal.

Fenomena lain yang juga ditemukan adalah kecenderungan masyarakat menggunakan jalur pelayanan informal dibandingkan prosedur pelayanan resmi. Sebagian masyarakat lebih memilih untuk menghubungi aparatur desa secara langsung melalui kontak pribadi, seperti melalui aplikasi WhatsApp, dibandingkan mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa dari dimensi keandalan prosedur dan pemanfaatan sistem informasi desa, kualitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih sistematis, transparan, dan professional.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat dipahami bahwa kompensasi aparatur desa diduga memiliki keterkaitan dengan motivasi kerja dan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kompensasi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana kompensasi yang diterima aparatur desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di desa sungai pandan hulu.

B. Batas Masalah

Berdasarkan fenomena masalah di atas maka penelitian ini terfokus pada Kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu, apakah Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga judul yang di ambil adalah “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sungai Pandan Hulu”.

1. Kompensasi (Variabel X)

Menurut Rivai (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:60), Kompensasi dibagi menjadi dua katagori :

a. Kompensasi Finansial

Kompensasi finansial terdiri atas dua jenis, yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan)

- 1) Kompensasi langsung : Meliputi pemberian gaji (Penghasilan Tetap/Siltap), serta pemberian insentif atau bonus berdasarkan capaian kerja tertentu
- 2) Kompensasi tidak langsung (Tunjangan) : Meliputi tunjangan jabatan, jaminan kesehatan, serta fasilitas pendukung lainnya.

b. Kompensasi Nonfinansial

Selain bentuk materi kompensasi juga diberikan dalam bentuk nonfinansial yang mencakup:

- 1) Keamanan Karier : adanya kepastian jabatan, peluang promise/kenaikan pangkat, serta pengakuan atas prestasi kerja.
- 2) Lingkungan Kerja : Terciptanya suasana kerja yang nyaman, hubungan antar rekan kerja yang kondusif, serta dukungan fasilitas yang memudahkan tugas harian.

2. Pelayanan Publik (Variabel Y)

Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (Berwujud)
- 2) *Reliable* (Handal)
- 3) *Responsiveness* (Tanggap)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang serta batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

1. Apakah Kompensasi aparatur desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu ?
2. Seberapa besar pengaruh Kompensasi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kompensasi aparatur desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu
2. Untuk Mengetahui Seberapa besar pengaruh Kompensasi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam bidang Manajemen Kearsipan sektor publik.
2. Secara praktis, dapat memberikan bahan perbandingan dan informasi awal bagi peneliti lain yang hendak mengkaji secara mendalam tentang Pengaruh Kompensasi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu. Dan sebagai bahan masukan bagi Desa baik kantor desa beserta aparaturnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian

1. Jannahtun Elsa. 2022, **Pengaruh kualitas pelayanan kartu identitas anak (KIA) terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten hulu sungai utara.** Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Menggunakan pendekatan Kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket, observasi, dan dokumentasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6,239 lebih besar dari t tabel 1,660. Selain itu, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,284 atau 28,4%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 28,4% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 71,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Rafles Hendrik. 2016, **Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik** (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dan informasi dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 33 responden, serta melalui teknik wawancara dan observasi langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan menggambarkan kondisi atau kenyataan yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompensasi berada pada kategori “sedang”, sedangkan variabel kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara berada pada kategori “tinggi”. Kompensasi berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, serta kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang bersifat kontributif. Apabila kompensasi meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang diajukan telah terbukti secara empiris, sekaligus dapat memperkuat teori yang mendasarinya. Untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pengelolaan sumber daya manusia aparatur yang mengarah pada reformasi birokrasi, khususnya pada sumber daya manusia di

lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kompensasi

Kompensasi merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pemberian balas jasa kepada pegawai atas kontribusi yang telah diberikan kepada organisasi. Pemberian kompensasi bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja, kinerja, serta kesejahteraan pegawai sehingga dapat mendorong tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Enny (2019), kompensasi dapat didefinisikan sebagai penghargaan terhadap kontribusi dan pekerjaan karyawan kepada perusahaan yang dianggap sebagai bentuk timbal jasa akan prestasi yang dilakukan

Menurut Septiani et al. (2024), kompensasi adalah segala bentuk imbalan yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai sebagai balasan atas jasa atau pekerjaan yang telah dilakukan, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial. Kompensasi yang diberikan secara adil dan layak dapat meningkatkan semangat kerja pegawai serta mendorong terciptanya kinerja yang lebih baik.

Menurut Hasibuan (2020), memberikan pendapat mengenai kompensasi sebagai semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi yang berbentuk uang

artinya karyawan dibayar dengan sejumlah uang. Sedangkan kompensasi yang berbentuk barang artinya kompensasi dibayar dengan barang.

William B. Werther dan Keith Davis (dalam Edison dkk., 2022), Kompensasi adalah apa yang seorang pekerja terima sebagai bagian dari pekerjaan yang diberikannya, baik upah per jam ataupun gaji periodic dan dikelola oleh bagian personalia

Dalam organisasi pemerintahan, pemberian kompensasi kepada aparatur sangat penting untuk mendukung peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur yang memperoleh kompensasi secara layak dan sesuai dengan beban kerja yang diberikan akan terdorong untuk bekerja lebih optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan segala bentuk imbalan yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai atas kontribusi dan pekerjaan yang telah dilakukan, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial, yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi, kinerja, serta kesejahteraan pegawai dalam organisasi.

2. Tujuan Kompensasi

Kompensasi menjadi hal yang ditunggu-tunggu oleh karyawan. Banyak kasus, dimana perusahaan tidak memberikan kompensasi kepada karyawannya mengakibatkan karyawan keluar karena merasa tidak diberi apresiasi atas pekerjaan yang dilakukan. Maka dari itu, secara sederhananya kompensasi diberikan perusahaan kepada karyawan dengan

tujuan agar karyawan bertahan dan semangat dalam pekerjaannya. Menurut Hasibuan (2020), ada beberapa yang menjadi tujuan dari pemberian kompensasi, antara lain:

1) Ikatan Kerja sama

Pemberian kompensasi kepada karyawan akan menciptakan ikatan kerja sama antara karyawan dengan perusahaan. Dalam artian bahwa karyawan harus mengerjakan tugas-tugas dengan baik, dan perusahaan harus membayarkan kompensasi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.

2) Kepuasan Kerja

Dengan adanya balas jasa, maka karyawan akan mampu untuk memenuhi kebutuhan fisik, status sosial dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja

3) Motivasi

Dengan adanya pemberian balas jasa yang cukup besar, maka karyawan akan termotivasi dalam pekerjaannya

4) Stabilitas Karyawan

Dengan pemberian kompensasi dengan prinsip adil dan layak maka stabilitas karyawan akan lebih terjamin

5) Disiplin

Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan akan semakin baik. Para karyawan akan menyadari akan tanggungjawab serta mematuhi peraturan yang ada diperusahaan

Sementara pendapat lain, menurut Martoyo (1994) dalam Akbar *et al.* (2021) tujuan kompensasi ada beberapa pendapat:

- 1) Pemenuhan kebutuhan ekonomi pegawai atau sebagai jaminan economic security bagi pegawai
- 2) Mendorong agar pegawai lebih baik dan lebih giat
- 3) Menunjukkan bahwa organisasi mengalami kemajuan
- 4) Menunjukkan penghargaan dan perlakuan adil organisasi terhadap pegawainya (adanya keseimbangan antara input yang diberikan pegawai terhadap organisasi dan output atau besarnya imbalan yang diberikan organisasi kepada pegawai)

3. Jenis Kompensasi

Secara umum, kompensasi dibagi menjadi dua, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi nonfinansial. Menurut Rivai (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:60), Kompensasi dibagi menjadi dua kategori :

a. Kompensasi Finansial

Kompensasi finansial terdiri atas dua jenis, yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan)

- 5) Kompensasi langsung : Meliputi pemberian gaji (Penghasilan Tetap/Siltap), serta pemberian insentif atau bonus berdasarkan capaian kerja tertentu
- 6) Kompensasi tidak langsung (Tunjangan) : Meliputi tunjangan jabatan, jaminan kesehatan, serta fasilitas pendukung lainnya.

b. Kompensasi Nonfinansial

Selain bentuk materi kompensasi juga diberikan dalam bentuk nonfinansial yang mencakup:

- 1) Keamanan Karier : adanya kepastian jabatan, peluang promise/kenaikan pangkat, serta pengakuan atas prestasi kerja.
- 2) Lingkungan Kerja : Terciptanya suasana kerja yang nyaman, hubungan antar rekan kerja yang kondusif, serta dukungan fasilitas yang memudahkan tugas harian

Menurut Dessler (2017), ada dua jenis kompensasi yaitu kompensasi finansial langsung dan kompensasi finansial tidak langsung.

- a. Kompensasi Finansial Langsung, berupa bayaran insentif (komisi, bonus, dan pembagian laba) dan bayaran tertangguh (program tabungan dan anuitas pembelian saham)
- b. Kompensasi Finansial Tidak Langsung, berupa programprogram proteksi (asuransi kesehatan), bayaran diluar jam kerja (liburan, cuti lebaran, cuti tahunan, dan lainnya), fasilitas yang

diberikan oleh perusahaan atau organisasi (kendaraan dan tempat tinggal).

4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam penyelenggaraan organisasi, terutama dalam instansi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi atau individu dalam

memenuhi kebutuhan dan kepentingan pihak lain sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Pasalong (dalam Rohayatin, 2023:2), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan menurut Mahmudi (dalam Rohayatin, 2023:3), pelayanan publik adalah: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Menurut Ban & Kim (2019) kualitas pelayanan dikelompokkan ke dalam 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap

pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.

5. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (Berwujud)
- 2) *Reliable* (Handal)
- 3) *Responsiveness* (Tanggap)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empathy* (Empati)

Kemudian Menurut Zeithaml dkk. (Dalam Nurdin, 2019:57-59) Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1) Tangibel (Berwujud), dengan indikator:

Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani,
 Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
 Kemudahan dalam proses pelayanan,
 Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
 Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2) Reliability (Kehandalan), dengan indikator:

Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
 Memiliki standar pelayanan yang jelas,
 Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3) Responsiviness (Ketanggapan), dengan indikator:

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4) Assurance (Jaminan), dengan indikator:

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,.

Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,

Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan

Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) *Empathy* (Empati).

Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,

Petugas melayani dengan sikap ramah,

Petugas melayani dengan sikap sopan santun,

Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan

Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

C. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas

pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa sangat bergantung pada bagaimana aparatur tersebut menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, responsif, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur desa dituntut untuk memiliki motivasi kerja dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan publik.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kompensasi yang diterima. Kompensasi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk balas jasa atas pekerjaan yang dilakukan, tetapi juga menjadi bentuk penghargaan dari organisasi terhadap kontribusi aparatur dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian kompensasi yang memadai dapat mendorong aparatur desa untuk bekerja lebih optimal, meningkatkan tanggung jawab kerja, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Sebaliknya, apabila kompensasi yang diterima aparatur desa dianggap kurang memadai atau tidak sebanding dengan beban kerja yang dilaksanakan, maka hal tersebut berpotensi mempengaruhi semangat kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, seperti kurangnya ketanggapan dalam melayani masyarakat, keterlambatan pelayanan administrasi, maupun kurang optimalnya pemanfaatan sistem pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa kompensasi aparatur desa memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya kompensasi yang layak dan

sesuai dengan beban kerja aparaturnya, diharapkan aparaturnya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan profesional kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kompensasi aparaturnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Sungai Pandan Hulu.

1. Landasan Teori Variabel X (Kompensasi Aparat)

Menurut Rivai (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:60), Kompensasi dibagi menjadi dua kategori :

- a. Kompensasi Finansial, terdiri atas dua jenis, yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan)
 - 1) Kompensasi langsung : Meliputi pemberian gaji (Penghasilan Tetap/Siltau), serta pemberian insentif atau bonus berdasarkan capaian kerja tertentu
 - 2) Kompensasi tidak langsung (Tunjangan) : Meliputi tunjangan jabatan, jaminan kesehatan, serta fasilitas pendukung lainnya.
- b. Kompensasi Nonfinansial, Selain bentuk materi kompensasi juga diberikan dalam bentuk nonfinansial yang mencakup:
 - 1) Keamanan Karier : adanya kepastian jabatan, peluang promosi/kenaikan pangkat, serta pengakuan atas prestasi kerja.
 - 2) Lingkungan Kerja : Terciptanya suasana kerja yang nyaman, hubungan antar rekan kerja yang kondusif, serta dukungan fasilitas yang memudahkan tugas harian.

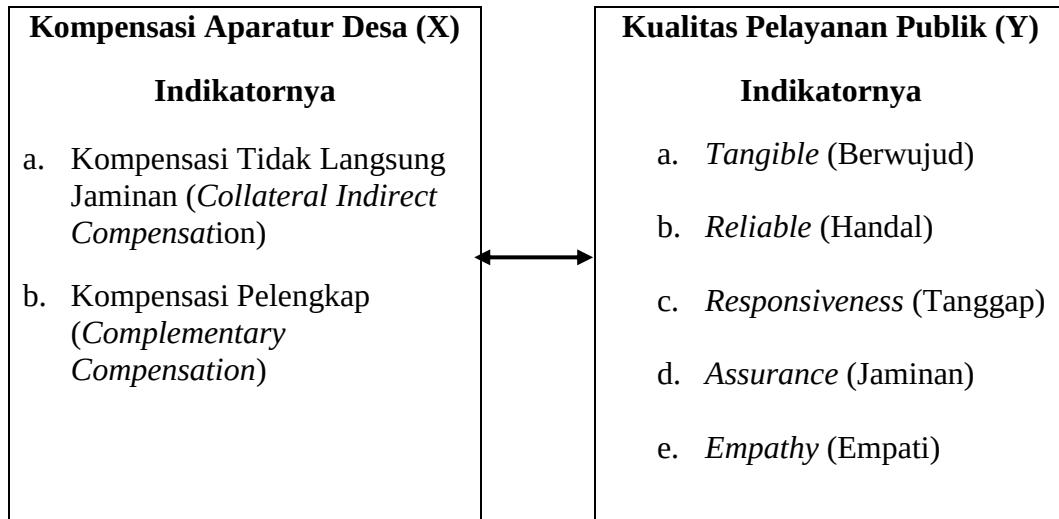
2. Landasan Teori Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reliable (Handal)
- c. Responsiveness (Tanggap)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empati)

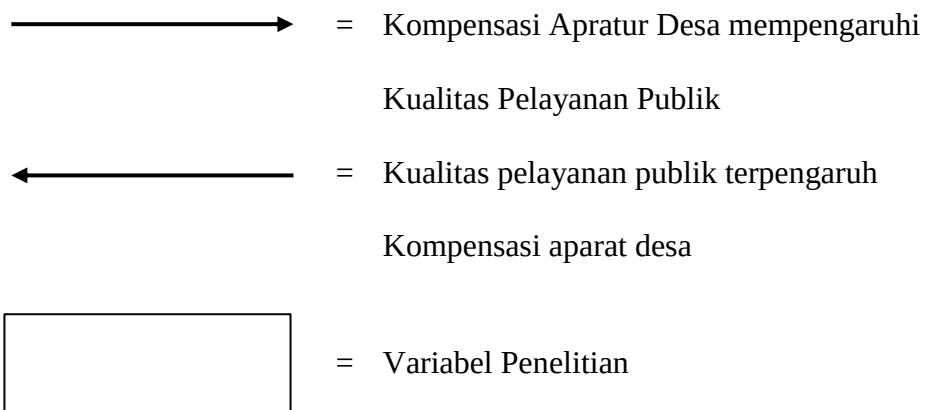
Berikut ini alur dari penelitian, dan bisa dilihat pada gambar 2.3 kerangka pemikiran :

PENGARUH KOMPENSASI APARAT DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUNGAI PANDAN HULU



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Dari gambar diatas menunjukan bahwa Kompensasi Aparatur Desa dan Kualitas Pelayanan Publik saling mempengaruhi. Adapun keterangan kerangka pemikiran pada gambar 2.1 adalah sebagai berikut



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui proses pengumpulan dan analisis data di lapangan. Perumusan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada teori, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya.

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Terdapat pengaruh antara Kompensasi aparatur desa terhadap Kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu

Maknanya, Kualitas Pelayanan Publik terpengaruh oleh besarnya Kompensasi aparatur desa

2. Hipotesis Nol (H_0)

Tidak terdapat pengaruh antara Kompensasi aparatur desa terhadap Kualitas Pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu.

Artinya, besar Kompensasi tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu.

BAB III

METODE PENDAHULUAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang menjadi objek penelitian yang digunakan penulis adalah pada wilayah Desa Sungai Pandan Hulu Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022:7), pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya

Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan dan pengaruh antara dua variabel utama, yaitu Kompensasi Aparatur desa (variabel X) sebagai variabel independen dan Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) sebagai variabel dependen.

Pendekatan kuantitatif dianggap relevan karena mampu menghasilkan data berupa angka yang dapat diolah menggunakan teknik analisis statistik. Melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan Aparatur desa, peneliti dapat memperoleh data empiris untuk mengetahui tingkat dan pengaruh Kompensasi

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022:11), penelitian asosiatif

bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Melalui penelitian ini, peneliti berupaya untuk menguji pengaruh Kompensasi Apratur desa (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) di Desa Sungai Pandan Hulu, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pemilihan tipe penelitian asosiatif ini didasarkan pada tujuan utama penelitian, yaitu untuk mengukur sejauh mana variabel Kompensasi Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan. Data yang dikumpulkan akan diolah dan dianalisis menggunakan teknik statistik, sehingga dapat diketahui arah, kekuatan, dan tingkat pengaruh antar variabel secara objektif dan empiris.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022:80), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur desa juga masyarakat di Desa Sungai Pandan Hulu yang berjumlah 1460 jiwa, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang memiliki keterlibatan, maupun masyarakat yang memanfaatkan layanan publik.

Jumlah populasi secara keseluruhan akan disesuaikan dengan data resmi dari Kantor Desa Sungai Pandan hulu sebagai sumber informasi yang valid

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi (Sugiyono, 2022:81).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut meliputi Aparatur desa dan masyarakat yang menggunakan layanan desa.

Jumlah sampel akan ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan tujuan agar jumlah responden yang diperoleh dapat mewakili populasi secara proporsional dan menghasilkan data yang akurat

Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Sampel/Jumlah Responden

N = Populasi

e = persentase batas toleransi

$$n = \frac{1460}{1 + 1460(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1460}{1 + 1460(0,01)}$$

$$n = \frac{1460}{1 + 14,6} = \frac{1460}{15,6} = 93n = 93 \text{ Responden}$$

E. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional variable bertujuan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap setiap variable yang diteliti agar dapat diukur secara objektif dan empiris. Dalam penelitian ini terdapat dua variable utama, yaitu

1. Variabel X (Independen) : Kompensasi aparatur desa
2. Variabel Y (Dependen) : Kualitas Pelayanan Publik

a. Definisi Operasional Variabel (X)

Menurut Rivai (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:60), Kompensasi dibagi menjadi dua katagori :

- 1) Kompensasi Finansial, terdiri atas dua jenis, yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan)
 - a) Kompensasi langsung: Meliputi pemberian gaji (Penghasilan Tetap/Siltap), serta pemberian insentif atau bonus berdasarkan capaian kerja tertentu
 - b) Kompensasi tidak langsung (Tunjangan): Meliputi tunjangan jabatan, jaminan kesehatan, serta fasilitas pendukung lainnya.
- 2) Kompensasi Nonfinansial, Selain bentuk materi kompensasi juga diberikan dalam bentuk nonfinansial yang mencakup:
 - a) Keamanan Karier: adanya kepastian jabatan, peluang promise/kenaikan pangkat, serta pengakuan atas prestasi kerja.
 - b) Lingkungan Kerja: Terciptanya suasana kerja yang nyaman, hubungan antar rekan kerja yang kondusif, serta dukungan fasilitas yang memudahkan tugas harian

b. Definisi Operasional Variabel (Y)

Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (Berwujud)
- 2) *Reliable* (Handal)
- 3) *Responsiveness* (Tanggap)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empathy* (Empati)

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen disusun untuk mengukur dua variabel utama, yaitu Kompensasi Aparatur Desa (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Penyusunan instrumen dilakukan secara sistematis agar mampu menggambarkan kondisi yang diteliti secara objektif dan terukur.

Menurut Sugiyono (2022:93), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Oleh karena itu, instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan konsep dan indikator yang relevan dengan karakteristik masing-masing variabel, sehingga pengukuran yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian.

Instrumen untuk Kompensasi Aparatur Desa (X) mencakup indikator Kompensasi Tidak Langsung Jaminan dan Kompensasi Pelengkap. Indikator-

indikator tersebut dipilih karena sesuai untuk menggambarkan bentuk kompensasi yang diterima aparat desa

Sementara itu, instrumen untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) disusun berdasarkan indikator wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan sejauh mana tingkat Kualitas Pelayanan secara baik dan bertanggung jawab dari perspektif masyarakat.

Tabel 3. 1

Instrumen Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK	SKALA
Kompensasi	Kompensai Finansial Langsung	a. Ketepatan waktu pemberian penghsilan siltap b. Kesesuaian besaran isentif/bonus dengan beban kerja	<i>Skala Likert</i>
	Kompensasi Finansial tidak langsung	a. Ketersedian tunjangan jabatan yang memadai b. jaminan kesehatan (BPJS) yang diberikan desa.	
	Keamanan Karier (Non-Finansial)	a. Adanya kepastian status jabatan dalam sturuktur desa b. Adanya pengakuan pimpinan asas prestasi kerja aparat	
	Lingkungan Kerja (Non-Finansial)	a. Hubungan yang kondusif dan harmonis antara rekan kerja. b. Kelengkapan fasilitas	

		kantor yang mendukung tugas harian	
Kualitas Pelayanan Publik	Wujud fisik (Tangible)	a. Penampilan pegawai pelayanan b. Sarana dan prasarana yang ada c. Informasi mudah ditemukan diruang tunggu	<i>Skala Likert</i>
	Kehandalan (Reliable)	a. Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat b. Kesiapan pegawai dalam pelayanan c. Pegawai melayani dengan baik dan sesuai prosedur ada	
	Ketanggapan (Responsiveness)	a. Pegawai melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap b. Kemampuan pegawai sangat baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat c. Respon cepat pegawai dalam menangani keluhan masyarakat	
	Jaminan (Assurance)	a. Pegawai memberikan pelayanan yang baik b. Pegawai bersikap simpatik dan sanggup memberikan solusi kepada msyarakat setiap ada keluhan	

	Empati (Empathy)	a. Adil dan jujur dalam memberikan pelayanan b. Kepedulian pegawai dalam memperhatikan kepentingan masyarakat	
--	---------------------	--	--

Sumber : dibuat oleh peneliti

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Menurut Sugiyono (2022:104), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut

1. Koesiuner (Angket)

Teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, yaitu Kompensasi Aparatur desa (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Penggunaan kuesioner bertujuan untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat diolah secara statistik guna mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel yang diteliti, sebagaimana pendekatan penelitian kuantitatif yang telah dijelaskan sebelumnya.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua metode, yaitu secara offline dan online. Metode offline dilakukan dengan membagikan angket secara langsung kepada responden di setiap RT di

Desa Sungai Pandan Hulu. Metode ini dipilih untuk menjangkau responden yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital serta untuk memastikan responden dapat memahami setiap pernyataan dalam kuesioner dengan baik. Sementara itu, metode online dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbasis Google Form, yang bertujuan untuk mempermudah pengisian bagi responden yang memiliki keterbatasan waktu atau sulit ditemui secara langsung.

Penggunaan dua metode pengumpulan data ini dilakukan secara akademis untuk meningkatkan keterjangkauan responden, efektivitas pengumpulan data, serta mengurangi potensi kehilangan data. Meskipun menggunakan media yang berbeda, isi dan indikator pertanyaan dalam kuesioner tetap sama, sehingga perbedaan hanya terletak pada sarana penyampaian, bukan pada substansi instrumen penelitian. Dengan demikian, data yang diperoleh dari kedua metode tersebut tetap konsisten dan dapat digabungkan untuk dianalisis secara statistik

a. Alat ukur kompensasi

Alat ukur Kompensasi dibuat sebanyak 8 buah item, instrumen ini dibuat dengan adanya indikator kompensasi Menurut Rivai (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:60), yaitu kompensasi finansial langsung, kompensasi finansial tidak langsung, kamanan karier (non finansial), lingkungan kerja (non finansial). *Blue Print* alat ukur Kompensai pada saat ujicoba adalah sebagai berikut :

NO	Aspek	Indikator	No. Item
1	Kualitas Pelayanan	Kompensasi finansian langsung	
		Kompensasi finansial tidak langsung	
		Keamanan karier (Non finansian)	
		Lingkungan kerja (Non finansian)	
Jumlah			13

Sumber : dibuat oleh peneliti

b. Alat ukur pelayanan

Alat ukur kualitas pelayanan dibuat sebanyak 13 buah item, instrumen ini dibuat dengan adanya indikator Kualitas Pelayanan Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020:90-91), yaitu wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. *Blue Print* alat ukur Kualitas Pelayanan pada saat ujicoba adalah sebagai berikut :

NO	Aspek	Indikator	No. Item
1	Kualitas Pelayanan	Wujud Fisik	
		Kehandalan	
		Ketanggapan	
		Jaminan	
		Empati	
Jumlah			13

Sumber : dibuat oleh peneliti

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder, seperti profil Desa Sungai Pandan Hulu, laporan kegiatan Pelayanan, jumlah penduduk, Struktur aparatur desa, serta dokumen-dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Data ini berfungsi sebagai pendukung hasil kuesioner dan wawancara agar hasil penelitian menjadi lebih valid dan komprehensif

H. Teknik Penentuan Skor

Dalam penelitian ini untuk penentuan skor menggunakan teknik skala likert yang terdiri dari serangkaian pernyataan tentang sikap responden terhadap objek penelitian, Setiap pertanyaan memiliki empat poin, yang kemudian tiap skor akan di jumlahkan untuk menghasilkan skor total bagi responden. jawaban pada kuesioner akan diberi empat alternatif jawaban, adalah sebagai berikut SANGAT SETUJU, SETUJU, TIDAK SETUJU dan SANGAT TIDAK SETUJU. Penentuan skor untuk masing-masing jawaban yaitu.

Pernyataan	
Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak di ungkapkan. “Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian.” Riyanto dan Hatmawan (2020, p. 63) Pada penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah validitas isi (*content validity*). Validitas isi dilakukan dengan melihat apakah setiap item dalam instrumen telah ditulis sesuai dengan batas domain ukur yang telah ditetapkan sebelumnya dan benar-benar merepresentasikan konsep yang hendak diukur.

Pengujian validitas isi dilakukan menggunakan pendekatan *professional judgment*, yakni peneliti meminta pertimbangan ahli, dalam hal ini dosen pembimbing, untuk menilai kesesuaian antara item-item instrumen dengan blueprint variabel.

Setelah instrumen dinyatakan layak secara isi, item-item tersebut diuji validitas empiris menggunakan *Corrected Item–Total Correlation* melalui SPSS versi 27 Dengan jumlah responden 93 orang, nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0.202.

Kriteria penilaian:

- a. Item valid jika $r\text{-hitung} > r\text{ tabel } 0.202$
- b. Item tidak valid jika $r\text{-hitung} \leq r\text{ tabel } 0.202$

2. Uji Realibilitas

“Ketepatan suatu alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data, sehingga walaupun alat ukur tersebut digunakan dalam kurun waktu yang berbeda tetap dapat menunjukkan hasil yang sama.”

Reliabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel penelitian. Pada penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, yang banyak digunakan dalam instrumen berskala Likert.

Riyanto dan Hatmawan (2020) menjelaskan bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70. Rumus Cronbach Alpha yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum ah^2}{a^2t}\right)$$

Keterangan

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum ah^2$ = jumlah varians butir

a^2t = varians total.

3. Hasil uji reliabilitas

Proses pengujian reliabilitas pertama dilakukan terhadap instrumen variabel Kompensasi, yang berjumlah item. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha melalui program SPSS versi 27.

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70.

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang bermakna sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik kuantitatif melalui bantuan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) guna memperoleh hasil yang lebih akurat dan efisien.

Menurut Sugiyono (2022:147), analisis data kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan mengandalkan data berbentuk angka yang diolah secara statistik. Adapun tahapan analisis dalam penelitian ini meliputi.

1. Uji Asumsi

Uji asumsi dilakukan untuk memastikan data memenuhi syarat penggunaan analisis korelasi. Uji ini meliputi:

- a. Uji Normalitas, dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan Grafik Histogram mengetahui apakah data berdistribusi normal.
- b. Uji Linearitas, dengan menggunakan Metode Deviation of linearity pada Annova Table untuk melihat apakah hubungan antara X dan Y bersifat linear.
- c. Uji Multikolinearitas, dilakukan untuk mendeteksi adanya korelasi tinggi antar indikator dalam variabel menggunakan metode VIF and Tolerance.

- d. Uji Heteroskedastisitas, dengan menggunakan uji glejser dan scatterplot untuk mendeteksi ada tidaknya perbedaan varians residual.

2. Analisis Deskriptif Statistik

Analisis Deskriptif statistik digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta memberikan gambaran umum mengenai variabel penelitian. Data yang dianalisis meliputi nilai frekuensi, persentase, rata-rata (mean), dan standar deviasi.

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui kecenderungan umum dari tingkat Kompensasi Aparatur desa dan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sungai Pandan hulu

3. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan variabel Y dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi Pearson Product Moment, karena data yang digunakan berskala interval dan telah memenuhi uji prasyarat analisis, yaitu uji normalitas dan uji linearitas.

4. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ (5%).

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara kompensasi terhadap kualitas pelayanan.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Nilai R^2 (R Square) menunjukkan persentase variasi perubahan pada variabel Y yang dapat dijelaskan oleh variabel X.

Semakin besar nilai R^2 , maka semakin kuat pengaruh Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

6. Uji Tingkat Pengaruh Antar Variabel

Untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel X dan variabel Y, digunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi diperoleh dari kuadrat nilai koefisien korelasi Pearson (r^2) yang kemudian dikalikan 100 persen.

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar pula kontribusi hubungan antara kedua variabel yang diteliti

7. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Pada penelitian dengan Analisis korelasi dan tingkat pengaruh antar variabel, uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t, yaitu untuk menguji signifikansi koefisien regresi dan memastikan apakah variabel

Kompensasi Aparatur desa (X) benar-benar memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Dengan demikian, uji hipotesis berfungsi untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis penelitian berdasarkan nilai probabilitas (Sig) yang diperoleh dari hasil analisis korelasi dan tingkat pengaruh

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Elsa, J. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan kartu identitas anak (KIA) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara* (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hendrik, R., Tulusan, F., & Rompas, S. (2016). Pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik (suatu studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 1(36), 1464.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. (2025). *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 9 Tahun 2025 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 11 Tahun 2024 tentang besaran penghasilan tetap dan tunjangan kepala desa dan perangkat desa, tunjangan kedudukan badan*

permusyawaratan desa, dan insentif ketua rukun tetangga.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/323779/perbup-kab-hulu-sungai-utara-no-9-tahun-2025>

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

Rohayatin, T. (2023). *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Sleman: Deepublish Digital.

Santoso, S. (2018). *Menguasai Statistik dengan SPSS 25*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Sleman: Deepublish.

Septiani, S., Senoaji, F., Maghfirah, N., Martha, D., Agustina, A., Solihat, I., Chandra, F., Musdalifah, Rachmat, R. A., Gusnafitri, Awa, Baqi, M. P. A., Meliana, Sugina, Lailla, N., Nurrokhim, I., Soleh, O., & Solihin, I. (2024). *Manajemen kompensasi*. Serang: PT Sada Kurnia Pustaka.

Siagian, S. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Yayasan Drestanta Pelita Indonesia.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.