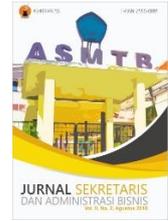




JURNAL SEKRETARIS & ADMINISTRASI BISNIS

Jurnal homepage: <http://jurnal.asmtb.ac.id/index.php/jsab>



The Influence of Empowering RT/ RW and Village Performance toward Society Service Satisfaction Using Partial Least Squares-Sem Analysis Approach: A Case Study in the Subdistrict of Ngamprah, West Bandung Residence

Pengaruh Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Desa terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat dengan Menggunakan Pendekatan Partial Least Squares-Sem Analysis: Studi Kasus 11 Desa di Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat)

Darul Wiyono

Prodi Manajemen Administrasi, Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti

darulwiyono@ariyanti.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 25th July 2018

Received in revised form 31st July 2018

Accepted 18th August 2018

Keywords:

Public Service Satisfaction,
Administrative Village

ABSTRACT

Quality of public service is one of the criteria that can be used as a tool to measure the success of good governance in carrying out its duties. On the contrary, the public satisfaction with the service given by the apparatus has influenced the empowerment policy and the performance of the administrative village itself. It means that the level of community satisfaction has an impact on the empowerment of community groups and neighborhood groups (known as RT/RW) and village apparatus performance in carrying out its duties and functions in West Bandung Regency government. This research aims to determine the influence of: (1) Empowerment of RT/RW apparatus (X1), (2) Village apparatus performance (X2), (3) Satisfaction of public service (X3) on Community service satisfaction (Y). This research categorized as a descriptive research applying the explanatory survey method and structural equation model (SEM) with partial least square (PLS) alternative technique equipped Smart PLS 3.0 software to test the hypothesis. The results suggest that the empowerment of RT/RW apparatus and village apparatus performance is an important factor in the satisfaction of public services. In other words, the satisfaction of public service cannot be separated from the empowerment of RT/RW and village apparatus performances, either partially or wholly.

@ 2018 ASMTB PRESS

Pendahuluan

Kompleksitas permasalahan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat terutama dilatarbelakangi oleh berbagai kondisi yang sifatnya heterogen, khususnya dalam hal kependudukan, pertanahan, pelayanan, kebutuhan masyarakat, ketertiban umum, kriminalitas, perekonomian, sosial ekonomi dan sebagainya. Sehubungan dengan itu, diasumsikan bahwa tanpa kebijakan dan kinerja aparat yang baik serta partisipasi aktif dari pihak-pihak yang terkait maka dapat timbul rasa ketidakpuasan masyarakat yang pada akhirnya dapat memicu timbulnya masalah sosial.

Hal ini memberikan pemahaman bahwa kualitas pelayanan masyarakat merupakan salah satu kriteria yang dapat dijadikan alat untuk mengukur keberhasilan Pemerintah Desa dalam menjalankan tugasnya. Demikian sebaliknya, bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparat membawa pengaruh terhadap kebijakan pemberdayaan serta kinerja desa itu sendiri. Artinya, tingkat kepuasan masyarakat berdampak pada pola pemberdayaan RT/RW selaku tokoh masyarakat serta kinerja desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam jajaran pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

Sehubungan dengan pemberdayaan RT/RW, di dalam pasal 4 Surat Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor 12 Tahun 2009, tentang Pedoman RT dan RW di Kabupaten Bandung Barat dikemukakan bahwa "Tujuan dibentuknya RT dan RW adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat".

Pernyataan di atas mengandung makna bahwa untuk memelihara nilai-nilai kehidupan dan kemanusiaan yang tumbuh di tengah masyarakat, eksistensi RT/RW perlu diwadahi dalam suatu peraturan perundang-undangan berupa Keputusan Bupati Bandung Barat. Selanjutnya untuk merealisasikan harapan tersebut, diperlukan peran aktif seorang Kepala Desa dalam memberdayakan potensi para Ketua RT/RW di lingkungannya. Di sinilah diperlukan suatu kebijakan yang efektif agar pemberdayaan Ketua RT/RW tersebut dapat terealisasi.

Demikian halnya dengan desa-desa yang berada di lingkungan Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat yang memiliki ciri dan karakteristik tersendiri, menuntut suatu kebijakan pemberdayaan yang konsisten dan terkoordinasi. Jumlah Desa di wilayah Kecamatan Ngamprah terdapat 11 desa, yaitu: (1) Desa Bojongkoneng, (2) Desa Cilame, (3) Desa Cimanggu, (4) Desa Cimareme, (5) Desa Gadobangkong, (6) Desa Margajaya, (7) Desa Mekarsari, (8) Desa Ngamprah, (9) Desa Pakuhaji, (10) Desa Sukatani, dan (11) Desa Tanimulya.

Kesebelas desa di Kecamatan Ngamprah tersebut cukup luas, yaitu mencapai 3.600 Ha dengan jumlah penduduk mencapai 174.872 orang terdiri dari 46.897 Kepala Keluarga. Banyaknya penduduk tersebut membawa konsekuensi pada frekuensi pelayanan di desa yang cukup tinggi pula dan untuk itu diperlukan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta didukung kemampuan petugas yang dapat diandalkan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak akan tercapai apabila pihak-pihak yang terkait tidak memiliki komitmen dan kompetensi yang memadai.

Rincian jumlah RT dan RW di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Jumlah RT, RW dan KK
Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

NO	NAMA DESA	PENDUDUK		
		RW	RT	KK
1	Cimareme	10	46	3.057
2	Gadobangkong	12	68	4.233
3	Tanimulya	25	168	7.719
4	Pakuhaji	12	40	2.470
5	Cilame	25	149	6.692
6	Margajaya	16	73	4.239
7	Mekarsari	10	36	3.335
8	Ngamprah	9	34	1.995
9	Sukatani	8	34	6.562
10	Cimanggu	15	40	2.165
11	Bojongkoneng	18	73	4.430
Jumlah		160	761	46.897

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat 2016

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis lebih mendalam tentang:

1. Pemberdayaan RT/RW, kinerja desa dan kepuasan pelayanan masyarakat di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
2. Hubungan pemberdayaan RT/RW dan kinerja desa di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
3. Pengaruh pemberdayaan RT/RW terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
4. Pengaruh kinerja desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
5. Pengaruh pemberdayaan RT/RW dan kinerja desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

Kajian Literatur

Pemberdayaan RT/RW

Pemberdayaan Lembaga Kemasyarakatan Desa/Kelurahan adalah Upaya mengembangkan kemandirian Lembaga Kemasyarakatan Desa/Kelurahan dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, ketrampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta memanfaatkan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan, dan pendampingan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan. (UU Nomor 6 Tahun 2014).

Lebih lanjut Kartasasmita (1996:249) mengemukakan bahwa upaya memberdayakan rakyat harus dilakukan melalui tiga cara yakni: (1) pemberdayaan intelektual/SDM, (2) pemberdayaan fisik, dan (3) pemberdayaan manajerial.

Pemberdayaan Lembaga Masyarakat yang selanjutnya disingkat (LPM) merupakan lembaga, organisasi atau wadah yang dibentuk atas prakarsa masyarakat sebagai mitra pemerintah desa/kelurahan dalam menampung dan mewujudkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat di bidang pembangunan. Tujuan utama dibentuknya lembaga ini adalah untuk meningkatkan prakarsa dan swadaya masyarakat dalam menjalankan program pembangunan secara partisipatif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat yang dikembangkan melalui Lembaga Pemberdayaan Masyarakat ini mencakup aktivitas dalam merencanakan dan mengawasi pelaksanaan pembangunan di tingkat desa/kelurahan.

Kinerja Desa

Menurut Keban (2004) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai “penampilan”, “unjuk rasa” atau “prestasi”. Hal ini juga sependapat dengan yang dikatakan Mangkunegara (2008: 67) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yakni prestasi kerja atau prestasi yang ingin dicapai.

Agus Dwiyanto (1995:9) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu: (1) Produktivitas, (2) Kualitas Layanan, (3) Responsivitas, (4) Responsibilitas, dan (5) Akuntabilitas.

Untuk meningkatkan kinerja desa/kelurahan, salah satu strategi yang bisa diterapkan adalah dengan jalan meningkatkan sumber daya manusia aparatur yang dimiliki. Untuk menciptakan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi jabatan tersebut, diperlukan peningkatan profesionalisme, sikap pengabdian dan kesetiaan terhadap cita-cita perjuangan bangsa dan negara, semangat kesatuan dan persatuan serta pengembangan wawasan Pegawai Negeri Sipil (aparatur) melalui pendidikan dan pelatihan jabatan yang merupakan bagian tak terpisahkan dari usaha pembinaan Pegawai Negeri Sipil secara menyeluruh.

Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Menurut Hessel Nogi (2005:208), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Hardiansyah (2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangible* (berwujud), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan), dan (5) *Empathy* (Empati).

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Structural Equation Modeling (SEM)

Menurut Chin dalam Ghozali (2015) SEM adalah salah satu kajian bidang statistika yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah penelitian, dimana peubah bebas maupun peubah respon adalah peubah yang tak terukur. Terdapat dua model persamaan struktural yaitu SEM berdasarkan pada *covariance* (CBSEM) dan SEM berbasis *component* (PLS).

Partial Least Square (PLS)

Sebagai alternatif CBSEM, pendekatan *component based* dengan *Partial Least Square* (PLS) orientasi analisis bergeser dari menguji model kausalitas/teori ke *component based predictive model*. PLS dapat menganalisis sekaligus variabel laten yang dibentuk dengan indikator reflektif dan indikator formatif. Ukuran sampel dalam PLS ditentukan dengan salah satu aturan sebagai berikut (Hair, *et al.*, 2014).

1. Sepuluh kali jumlah indikator formatif (mengabaikan indikator reflektif)
2. Sepuluh kali jumlah jalur struktural (*struktural path*) pada inner model

Spesifikasi Model PLS (PLS)

PLS terdiri atas hubungan eksternal (*outer model* atau model pengukuran) dan hubungan internal (*inner model* atau model struktural).

Inner Model

Model ini menitikberatkan pada model struktur variabel laten, dimana antar variabel laten diasumsikan memiliki hubungan yang linier dan memiliki hubungan sebab-akibat.

Persamaan *inner model* adalah:

$$\eta_j = \beta_{0j} + \gamma_{0j} + \sum_{i=1}^n \beta_{ji} \xi_i + \sum_{i=1}^n \gamma_{ji} \eta_i + \zeta_j$$

Dengan asumsi: $E(\zeta_j) = 0$, $E(\xi_i \zeta_j) = 0$, $E(\eta_i \zeta_j) = 0$

dimana:

- η_j : peubah laten tidak bebas ke-j
- η_i : peubah laten tidak bebas ke-I untuk $i \neq j$
- β_{ji} : koefisien lintas/jalur peubah laten eksogen ke-i ke variabel laten endogen ke-j
- γ_{ji} : koefisien lintas peubah laten endogen ke-i ke variabel laten endogen ke-j
- β_{0j} : intersep
- ζ_j : kesalahan pengukuran (inner residual) variabel laten ke-j

Outer Model

Membangun hubungan antara sekumpulan indikator dengan variabel latennya. Outer model mengacu pada model pengukuran. Ada tiga cara membangun antara indikator dengan variabel laten, yaitu hubungan reflektif, hubungan formatif, dan MIMIC (*Multi Effect Indicators for Multiple Causes*).

1. Hubungan Reflektif

Pada hubungan reflektif, indikator adalah cerminan atau manifestasi dari variabel latennya, indikator X_{jk} diasumsikan sebagai fungsi linier dari variabel latennya ζ_j .

$$X_{jk} = \lambda_{ojk} + \lambda_{jk}\xi_j + \delta_{jk}$$

Dengan λ_{jk} adalah koefisien loading dan δ_{jk} adalah residual.

2. Hubungan Formatif

Pada bentuk hubungan formatif, perubahan variabel laten diakibatkan oleh perubahan indikator. Variabel laten ξ_j diasumsikan sebagai fungsi linier dari indikatornya X_{jk} .

$$\xi_j = \pi_{oj} + \sum \pi_{jk} + X_{jk} + \delta_j$$

3. MIMIC (*Multiple Effect Indicators for Multiple Cases*)

MIMIC merupakan gabungan dari model reflektif dan model formatif.

$$X_{jh} = \lambda_{ojh} + \lambda_{jh}\xi_j + \varepsilon_{jh} \text{ dan } \xi_j = \pi_{oj} + \sum \pi_{j1}X_{j1} + \delta_j$$

Indeks h digunakan untuk indikator hubungan reflektif sedangkan l digunakan untuk indikator hubungan formatif dan $h+l=k$.

Weight Relation

Weight relation digunakan untuk mengestimasi nilai dari variabel laten dengan rumus sebagai berikut:

$$Y_j = \sum_k \tilde{W}_{jk}X_{jk}$$

Dimana \tilde{W}_{jk} adalah bobot. Dengan menggunakan relasi bobot masalah ketidakpastian faktor (*factor indeterminacy*) yang hadir dalam model struktural berbasis kovarian dapat dihindari dalam PLS.

Algoritma PLS

Tahap 1:

$$Y_j = \sum_k w_{jk}X_{jk}, \text{ dengan } w_{jk} \text{ adalah } \textit{outer weight}$$

Tahap 1.1: outside approximation

Pada tahap ini iterasi dimulai dengan sebuah pendekatan awal untuk setiap variabel laten sebagai kombinasi linier dari setiap variabel manifestnya.

$$Y_j = \sum_k \tilde{w}_{jk}X_{jk}$$

Dengan \tilde{w}_{jk} adalah *outer weight*.

Tahap 1.2: inside approximation

Tahap ini memperhatikan hubungan antara variabel laten dalam *inner model* untuk mendapatkan suatu pendekatan baru dari setiap variabel laten sebagai agregat tertimbang dari variabel laten lainnya yang saling berdekatan.

$$Z_j = \sum_{i \leftrightarrow j} e_{ij}Y_i$$

Denga e_{ij} adalah *inner weight*.

a. *Centroid scheme*

Skema ini hanya memperhitungkan tanda arah korelasi antara variabel laten yang berdekatan. Skema ini tidak mempertimbangkan kekuatan jalur. Bobot *inner model* e_{ij} merupakan korelasi tanda (*sign correlation*) antara Y_j dan Y_i , ditulis sebagai berikut:

$$e_{ij} = \begin{cases} \text{sign} [\text{cor}(Y_j, Y_i), \text{ untuk } Y_j \text{ dan } Y_i \text{ berdekatan}] \\ 0, \text{ untuk yang lainnya} \end{cases}$$

b. *Factor scheme*

Skema ini tidak hanya mempertimbangkan tanda arah, tetapi juga mempertimbangkan kekuatan jalur dalam model struktural. Bobot *inner model* e_{ij} merupakan korelasi antara Y_j dan Y_i , ditulis sebagai berikut:

$$e_{ij} = \begin{cases} \text{cor}(Y_j, Y_i), \text{ untuk } Y_j \text{ dan } Y_i \text{ berdekatan} \\ 0, \text{ untuk yang lainnya} \end{cases}$$

c. *Path scheme*

Sebuah variabel laten dapat sebagai prediktor maupun prediktan tergantung hubungan sebab dan akibatnya. Sebuah variabel laten dapat sebagai sebuah prediktan jika dipengaruhi oleh variabel laten lainnya atau sebagai prediktor jika mempengaruhi variabel laten lainnya. Jika variabel laten Y_i prediktan dari variabel laten Y_j maka *inner weight* sama dengan nilai korelasi antara Y_i dan Y_j . Pada sisi lain, untuk prediktor-prediktor Y_i dari variabel laten Y_j maka *inner weight* adalah koefisien regresi dari Y_i dalam regresi berganda terhadap Y_j .

$$e_{ij} = \left\{ \begin{array}{l} \text{cor}(Y_i Y_j), \text{ untuk } Y_j \text{ dan } Y_i \text{ berdekatan} \\ Y_j = \sum_i e_{ij} Y_i, \text{ untuk } e_{ij} \text{ dalam regresi } Y_j \text{ pada } Y_i \\ 0, \text{ untuk yang lainnya} \end{array} \right\}$$

Tahap 1.3: Updating Outer Weight

Dalam tahap *inside approximation* informasi yang terkandung di dalam *inner relation* dimasukan kedalam proses estimasi variabel laten. Dengan X_j adalah matriks yang berisi manifes variabel X_{jk} dan w_j adalah faktor bobot w_{jk} .

1. Model A: $\tilde{W}_{jk} = (Y_j' Y_i)^{-1} Y_j' X_{jk}$
2. Model B: $\tilde{W}_j = (X_j' X_i)^{-1} X_j' Y_j$

Tahap 1.4: Pemeriksaan Konvergensi

Wold (1982) dalam Ghazali (2015) menyarankan batasan $|\tilde{W}_{jk}^{s-1} - \tilde{W}_{jk}^s| < 10^{-5}$ sebagai batas konvergensi. Jika telah konvergen, maka didapat nilai dugaan akhir variabel laten.

$$Y_j = \sum_k \tilde{W}_{jk}^{new} X_{jk}$$

Tahap 2:

Tahap kedua menduga estimasi koefisien jalur $\hat{\beta}_{j1} = \beta_{ji}$ untuk setiap *inner model*. Untuk model struktural, koefisien jalur diduga dengan *ordinary least square* pada regresi berganda Y_j dan Y_i yang bersesuaian.

$$Y_j = \sum_{i \leftrightarrow j} \tilde{\beta}_{ji} Y_i \text{ sehingga } \hat{\beta}_{j1} = (Y_i' Y_i)^{-1} Y_i' Y_j$$

Tahap 3:

Pada tahap ketiga algoritma ini terdiri dari menghitung koefisien *loading*. Koefisien *loading* diperoleh dengan menghitung korelasi antara variabel laten dengan masing-masing indikatornya (Willy Abdillah dan Jogiyanto, 2015).

$$\hat{\lambda}_{jk} = \text{cor}(X_{jk} Y_j)$$

Evaluasi Model PLS

Evaluasi Model Pengukuran

- 1) Composite Reliability (ρ_c)

Nilai Composite Reliability (ρ_c) digunakan untuk mengukur konsistensi dari blok indikator. Direkomendasikan nilai Composite Reliability (ρ_c) lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2015). Composite Reliability (ρ_c) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\rho_c = \frac{(\sum_k \lambda_{jk})^2}{(\sum_k \lambda_{jk})^2 + \sum_k \text{var}(\epsilon_{jk})}$$

- 2) *Convergen Validity*

Convergen validity dilihat berdasarkan korelasi antar skor item/indikator dengan skor variabel laten. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.7 dengan variabel laten yang ingin diukur.

- 3) *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan indikator dapat dilihat pada *cross-loading* antara indikator dengan variabel latennya. Jika korelasi variabel laten dengan indikator lebih besar daripada ukuran variabel laten

lainnya, maka hal itu menunjukkan bahwa konsrtuk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran blok lainnya (Ghozali, 2015).

Evaluasi Model Struktural

Kualitas model struktural dievaluasi melalui pengujian indeks pengukuran yaitu R^2 (Willy Abdillah dan Jogyanto, 2015).

Pengujian Hipotesis

PLS tidak mengasumsikan data berdistribusi normal, sebagai gantinya PLS bergantung pada prosedur *bootstrap* non-parametrik untuk menguji signifikansi koefisiennya (Hair, et al., 2014).

Hipotesis statistik untuk *outer model* : $H_0: \lambda_{jk} \leq 0$ $H_1: \lambda_{jk} > 0$

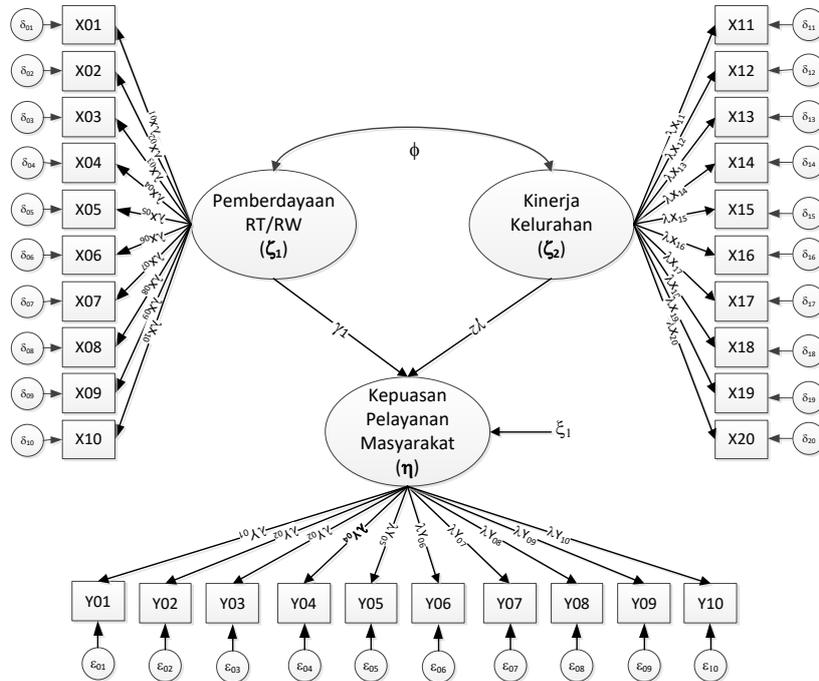
Hipotesis statistik untuk *inner model* : $H_0: \beta_i \leq 0$ $H_1: \beta_i > 0$

Statistik uji yang digunakan adalah uji t, dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\lambda_{jk}}{SE(\lambda_{jk})} \quad t = \frac{\beta_i}{SE(\beta_i)}$$

Dengan t merupakan t-hitung dan $SE(\beta_g)$ adalah *standard error* yang diperoleh dari *bootstrapping*. Ketika ukuran dari nilai empiris t yang dihasilkan > 1.64 diasumsikan bahwa koefisien jalur berbeda secara signifikan dengan pada level signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$ tes 1 arah).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis Penelitian

H1 : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara pemberdayaan RT/RW dengan kinerja desa di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

H2 : Pemberdayaan RT/RW berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

H3 : Kinerja desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

H4 : Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja desa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 11 (sebelas) desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner. Penelitian ini dilakukan di 11 (sebelas desa) Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat pada bulan

November 2017. Ukuran sampel yang digunakan adalah 100. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Stratified Proportional Random Sampling. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif* dan *verifikatif* dengan menggunakan metode penelitian *explanatory survey*, dan untuk menguji hipotesis penelitian ini akan dianalisis menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Model*, SEM) dengan metode alternatif *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS 3.0.

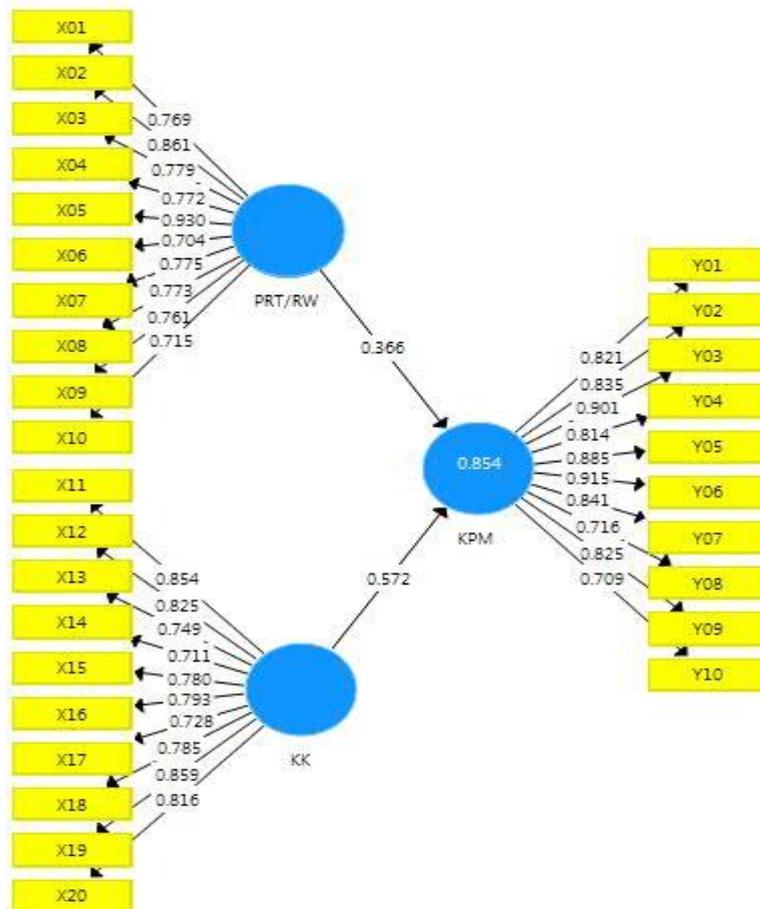
Operasionalisasi Variabel

1. Pemberdayaan RT/RW terdapat 3 dimensi dan 10 indikator, yaitu: (1) pemberdayaan intelektual/SDM, (2) pemberdayaan fisik, dan (3) pemberdayaan manajerial.
2. Kinerja desa terdapat 5 dimensi dan 10 indikator, yaitu: (1) Produktivitas, (2) Kualitas Layanan, (3) Responsivitas, (4) Responsibilitas, dan (5) Akuntabilitas.
3. Kepuasan pelayanan masyarakat terdapat 5 dimensi dan 10 indikator, yaitu: (1) *Tangible* (berwujud), (2) *Reliabelity* (kehandalan), (3) *Responsiviness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan), dan (5) *Emphaty* (Empati).

Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala perhitungan Likert yaitu metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju dan tidak setuju terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu (Sugiyono, 2012:55). Metode ini dikembangkan oleh Rennis Likert dan dikenal dengan skala Likert.

Hasil Penelitian



Gambar 2. Model Pengukuran antar Konstruk (Output Program SmartPLS 3.0)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini, dilakukan uji validitas dengan $H_0: \rho \leq 0$ (item pernyataan tidak valid) dan $H_0: \rho > 0$ (item pernyataan valid) dan diperoleh hasil uji dengan semua nilai $r > r_{tabel}$ (dengan $df=30-$

$2=28$ dan signifikansi 5%, yaitu 0.374) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan valid. Selanjutnya Uji reliabilitas dengan melihat nilai *Alpha Cronbach*. Suatu variabel laten dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > 0.6 . Diperoleh informasi bahwa semua variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0.6 yang berarti semua variabel sangat reliabel.

Deskriptif

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal (Umi Narimawati, 2010:87) dapat diketahui bahwa pemberdayaan, kinerja desa, dan kualitas pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Estimasi Parameter pada PLS

Sebagai tahap pertama dari estimasi parameter diperoleh skor variabel laten sebagai berikut:

Tabel 2. Indeks Skor Variabel Laten

LV Index Values	Nilai
Kepuasan Pelayanan Masyarakat (η)	9.624
Pemberdayaan RT/RW (ξ_1)	9.710
Kinerja Desa (ξ_2)	8.311

Pada tabel 2 diperoleh informasi bahwa variabel laten Pemberdayaan RT/RW memiliki nilai indeks tertinggi, yaitu 9.710 diantara semua variabel dalam penelitian. Hal ini berarti variabel laten Pemberdayaan RT/RW memiliki penilaian terbaik diantara semua variabel oleh responden. Sedangkan nilai skor variabel laten lainnya tidak jauh berbeda.

Tahap kedua dan ketiga pada estimasi parameter melibatkan estimasi non-iteratif yang menghasilkan output koefisien model struktural dan koefisien model pengukuran.

Evaluasi Model

1. Evaluasi Model Pengukuran
 - a. Composite Reliability (ρ_c)

Tabel 3. *Composite Reliability*

Konstruk	Composite Reliability
Kepuasan Pelayanan Masyarakat	0.944
Pemberdayaan RT/RW	0.972
Kinerja Desa	0.942

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh informasi bahwa nilai *Composite Reliability* pada semua blok indikator telah memenuhi asumsi *Composite Reliability* yakni lebih besar dari 0.6 artinya blok indikator pada masing-masing variabel laten memiliki konsistensi yang tinggi.

- b. *Convergent Validity*

Pada output *outer loadings* semua indikator memenuhi asumsi *convergen validity*. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator dalam blok variabel laten dapat dijelaskan dengan baik oleh variabel latennya.

- c. *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan indikator dapat dilihat pada *cross-loading* antara indikator dengan variabel latennya. Dari hasil olah data terlihat bahwa korelasi variabel laten ξ_1 dengan indikatornya lebih tinggi dibanding dengan variabel laten lain dengan indikator variabel laten tersebut. Hal ini berlaku juga untuk semua variabel laten ξ_2 dan η dengan masing-masing indikatornya. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel laten dapat memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibanding variabel laten lainnya.

2. Evaluasi Model Struktural

Berdasarkan hasil analisis diperoleh $R^2 = 0.854$ untuk konstruk Kepuasan Pelayanan Masyarakat. Hal ini berarti variabel laten Kepuasan Pelayanan Masyarakat dapat dijelaskan dengan baik oleh Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Desa sebesar 85.4%.

3. Pengujian Hipotesis

Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan prosedur *bootstrapping* pada data sampel. *Bootstrapping* dilakukan sebanyak 1000 kali dimana pada setiap kali *bootstrapping* data dilakukan, resampling yang diperoleh sebanyak 100 data valid. Hasil dari *bootstrapping* dengan sampel bootstrap sebanyak 1000 kali diasumsikan data telah berdistribusi normal sehingga pengujian parameter dalam model dapat dilakukan dengan uji t. Nilai koefisien dari model struktural dikatakan signifikan jika nilai t-hitung > t-tabel yakni sebesar 1.64 (1.64 adalah nilai t-tabel dalam tingkat keyakinan 95%, level signifikansi 5%, df = n-2, tes 1 arah).

Hipotesis statistik untuk *outer model*:

$$H_0 : \lambda_i \leq 0$$

$$H_1 : \lambda_i > 0$$

Taraf signifikansi: $\alpha = 5\%$

$$\text{Statistik uji: } t = \frac{\lambda_{jk}}{SE(\lambda_{jk})} \quad t = \frac{\beta_i}{SE(\beta_i)}$$

Hipotesis statistik untuk *inner model*:

$$H_0 : \gamma_1 \leq 0$$

$$H_1 : \gamma_1 > 0$$

Hasil uji hipotesis untuk *outer model* disimpulkan bahwa semua indikator signifikan sehingga dapat digunakan untuk membangun model sedangkan hasil uji hipotesis *inner model* adalah sebagai berikut:

- a. Hipotesis 1: hubungan antara pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Desa

Tabel 4. Uji Signifikansi Hubungan antara Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Desa

Hubungan	Koefisien Korelasi	t-hitung	t-tabel	Kesimpulan
Pemberdayaan RT/RW dengan Kinerja Desa	0.940	27.275	1.64	Terdapat Hubungan Positif dan Signifikan

- b. Hipotesis 2: pengaruh pemberdayaan RT/RW Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Tabel 5. Uji Signifikansi Pengaruh Pemberdayaan RT/RW terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Hubungan	Koefisien Korelasi	t-hitung	t-tabel	Kesimpulan
Pemberdayaan RT/RW Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat	0.366	2.285	1.64	Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan
Besar Pengaruh = 33.07%				

- c. Hipotesis 3: pengaruh Kinerja Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Tabel 6. Uji Signifikansi Pengaruh Kinerja Desa terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Hubungan	Koefisien Korelasi	t-hitung	t-tabel	Kesimpulan
Kinerja Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat	0.572	3.865	1.64	Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan
Besar Pengaruh = 52.39%				

Tabel 7. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total

Variabel	Koefisien Jalur Struktural	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total
Pemberdayaan RT/RW -> Kepuasan Pelayanan Masyarakat	0.366	13.40%	19.67%	33.07%
Kinerja Desa -> Kepuasan Pelayanan Masyarakat	0.572	32.72%	19.67%	52.39%
TOTAL PENGARUH (R²)		46.12%	39.34%	85.46%

- d. Hipotesis 4: pengaruh Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Desa Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Tabel 8. Uji Signifikansi Pengaruh Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Desa secara Simultan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

R ²	F Hitung	F tabel (df:2,97)	Keterangan
0.8546	285.0626	3.09	Secara Simultan Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan

Secara Bersama-sama pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Desa mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan pelayanan masyarakat sebesar 85.46% dan sisanya sebesar 14.54% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Simpulan

Dari pemaparan yang telah dijelaskan pada bab analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemberdayaan, kinerja desa, dan kualitas pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat termasuk dalam kategori sangat tinggi.
 - a. Pemberdayaan meliputi pemberdayaan intelektual/SDM, pemberdayaan fisik, dan pemberdayaan manajerial. Pemberdayaan intelektual/SDM lebih tinggi dibandingkan pemberdayaan fisik dan pemberdayaan manajerial, hal ini menegaskan bahwa aparatur di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat memiliki tingkat pengetahuan, partisipasi, demokrasi, dan pemahaman permasalahan yang tinggi dibandingkan kemampuan masyarakat dalam pelestarian hasil, desentralisasi dan transparansi.
 - b. Kinerja Desa meliputi Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Akuntabilitas lebih tinggi dibandingkan Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, dan Responsibilitas, hal ini menegaskan bahwa aparatur di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat memiliki tingkat profesionalitas dan ketelitian yang tinggi dibandingkan tingkat jumlah, kualitas, kecepatan, dan tanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.
 - c. Kualitas Pelayanan Masyarakat meliputi *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati). *Responsiviness* (Ketanggapan) lebih tinggi dibandingkan dengan *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati), hal ini menegaskan bahwa aparatur di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat memiliki tingkat kecepatan pelayanan yang tinggi dibandingkan ketepatan waktu, ketepatan hasil, terpenuhinya kebutuhan, dan kemampuan petugas.
2. Pemberdayaan RT/RW memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kinerja desa di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat, termasuk dalam tingkat keeratan yang tinggi. Hal ini menegaskan bahwa pemberdayaan RT/RW perlu adanya kinerja desa, demikian pula bahwa kinerja desa dapat tercipta secara efektif apabila memperoleh dukungan dan partisipasi masyarakat, dalam hal ini RT/RW.
3. Pengaruh pemberdayaan RT/RW terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menegaskan bahwa pemberdayaan RT/RW menentukan optimasi pembentukan kualitas pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
4. Pengaruh kinerja desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menegaskan bahwa kinerja desa menentukan optimasi pembentukan kualitas pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
5. Pemberdayaan RT/RW dan kinerja desa di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat secara simultan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa pemberdayaan RT/RW dan kinerja desa secara

bersama-sama berperan untuk meningkatkan proses pembentukan kualitas pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

Saran

Saran dan masukan untuk terciptanya kualitas pelayanan masyarakat yang efektif di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat mengacu pada hasil kesimpulan hasil penelitian di atas, yaitu:

1. Aparatur di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat hendaknya lebih meningkatkan pemberdayaan fisik dalam hal pelestarian hasil dengan cara:
 - a. Menjaga sarana dan prasarana yang ada di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
 - b. Melibatkan partisipasi masyarakat dalam hal merawat sarana dan prasarana yang ada di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
 - c. Membuat perencanaan yang sistematis dalam hal peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di sarana dan prasarana yang ada di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
2. Hasil penelitian menunjukkan Pemberdayaan RT/RW memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kinerja desa di sarana dan prasarana yang ada di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat, termasuk dalam tingkat keeratan yang tinggi. Oleh karena itu manajemen Kecamatan Ngamprah hendaknya lebih memberikan perhatian khusus terhadap pemberdayaan RT/RW dan kinerja desa, dengan cara:
 - a. Memberikan pelatihan-pelatihan terhadap kemampuan RT/RW dan SDM di Kecamatan Ngamprah dalam hal pelayanan masyarakat.
 - b. Memberikan pengakuan terhadap tugas dan pekerjaan yang dikerjakan, berupa penghargaan khusus bagi SDM yang mempunyai loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap pelayanan masyarakat.
3. Hasil penelitian menunjukkan pemberdayaan RT/RW memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor pemberdayaan RT/RW sangat dominan terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Dengan demikian saran dan masukan sangat diperlukan untuk meningkatkan pemberdayaan RT/RW, dengan cara:
 - a. Memberikan pelatihan-pelatihan khususnya aparatur RT/RW dalam meningkatkan kemampuan dalam pelayanan masyarakat.
 - b. Meningkatkan kerjasama dan hubungan antar aparatur RT/RW dan aparatur Kecamatan Ngamprah, hal ini dapat dilakukan dengan cara saling membantu terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
4. Hasil penelitian menunjukkan kinerja desa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di 11 Desa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor kinerja desa sangat dominan terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Dengan demikian saran dan masukan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja desa, dengan cara:
 - a. Memberikan kesempatan SDM/aparatur untuk menjalankan ide atau gagasan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya.
 - b. Memberikan kepercayaan penuh terhadap SDM/aparatur dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh pemberdayaan RT.RW dan kinerja Desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat, maka hasil ini merupakan perluasan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan memberikan bukti awal mengenai model konsekuensi-konsekuensi dari kepuasan pelayanan masyarakat. Disarankan untuk penelitian mendatang lebih memperluas lagi variabel lain yang lebih lengkap, misalnya: variabel kompensasi, kepuasan kerja, dan faktor lainnya.

Referensi

- Mangkunegara, A.A. A.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan kelima*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Abdillah, W. J. (2015). *Partial Least Square: Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Fisipol UGM: Yogyakarta.
- Ghozali, I. dan Latan, H. (2015). *Partial Least Squares. Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. untuk Penelitian Empiris*. Edisi Kedua. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kartasasmita, G. (1996). *Pemberdayaan Masyarakat: Konsep Pembangunan yang berakar pada Masyarakat*. Bappenas: Jakarta.
- Hair, J.F *et al.* (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE: United States of America.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hessel, N. (2005). *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana: Jakarta.
- Keban, T. Y. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Narimawati, U. (2010). *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Genesis: Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- UU Nomor 6 Tahun 2014: Undang-Undang Tentang Desa Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.