

---

# Service Quality for Village Government: Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa

Hary Putra Wibowo

Lailul Mursyidah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The Village Government is one part of the state administrators who have the task of providing good quality public services to the community based on five indicators of public services, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The analysis technique in this study uses the service quality (*Servqual*) technique or a technique that produces a gap score derived from the results of service performance to the community with the expectation of service quality expected by the community. The results of this study indicate that the quality of administrative services for the Banjarnegara Village Government, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency can be categorized as poor administrative service quality because it produces an overall average gap score (-0.3400) and a gap score on the five dimensions 1) Physical Evidence/ Tangible (-0,13809) with bad category, 2) Reliability (-0.3728) with bad category, 3) Responsiveness (-0.3356) with bad category, 4) Assurance (-0.3587) with bad category, and 5) Caring/Empathy (-0.2548) with bad category.

---

## Pendahuluan

Desa merupakan kumpulan masyarakat yang memiliki kesatuan adat, norma dan hukum istiadat yang menempati wilayah tertentu dengan ikatan lahir dan batin yang kuat dengan didukung kepentingan yang sama. [1] Masyarakat desa memiliki kuasa untuk mengelolah potensi desanya dengan mengadakan pemerintahannya sendiri namun tetap harus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, dikarenakan desa memiliki hak istimewa untuk mengelolah desanya sendiri. [2] Oleh karena itu, desa memiliki kewenangan sendiri untuk melaksanakan pelayanan masyarakat, pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat desa hingga terwujudnya desa yang sejahtera, adil dan makmur melalui pemerintahan desa yang diselenggarakan oleh pemerintah desa sebagai otonom daerah ditingkat paling bawah.

Masyarakat desa memiliki kuasa untuk menentukan pemerintah desa secara historis dengan memilih beberapa orang anggota masyarakat yang berkompeten dan dipercaya dapat mengelolah, menata dan melayani segala urusan atau kepentingan masyarakat desa. [3] Salah satu tugas dari pemerintah desa yang dipilih oleh masyarakat adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang terdiri dari keterbukaan, akuntabilitas, situasional, partisipatif, adil dan tidak diskriminasi, serta menjunjung tinggi hak dan kewajiban dengan seimbang. [4] Selain itu, Pelayanan Pemerintah Desa juga harus berpedoman pada perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standart Pelayanan Minimal Desa. Kelayakan pelayanan desa kepada masyarakat dapat dilihat dan dinilai melalui ketimpangan harapan masyarakat terhadap kualitas kinerja pelayanan yang diterima saat melakukan proses pelayanan. Kepuasan masyarakat desa merupakan kunci utama atau tolak ukur dari suatu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik desa. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari 5 dimensi *Servqual*, diantaranya yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. [5]

Salah satu instansi pemerintahan desa sebagai penyelenggara pelayanan publik ialah Pemerintah Desa Banjarnegara Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Banjarnego dituntut harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara prima terutama dalam bidang pelayanan administrasi desa. Pelayanan administrasi desa adalah salah satu jenis pelayanan kepada masyarakat desa oleh Pemerintah Desa yang berupa penelitian, pencatatan, pengambilan keputusan dan tata usaha lain dengan menghasilkan produk berupa dokumen, misalnya kartu keluarga, ijin mendirikan bangunan dan keterangan lainnya. [6] Dalam pelayanan administrasi desa, Pemerintah Desa senantiasa diharapkan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, dan efisien kepada masyarakat desa. Dengan demikian apabila Pemerintah Desa tidak dapat menyediakan pelayanan publik yang diharapkan, maka dapat dipastikan aduan, kritikan dan evaluasi akan didapatkan oleh Pemerintah Desa Banjarnego.

Pengguna pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarnego adalah masyarakat Desa Banjarnego yang terbagi menjadi beberapa kewilayahan yang meliputi Dusun Dukuh, Dusun Banjarnego, Dusun Banjarpoh, Perumahan Taman Pinang Indah, Perumahan Pondok Mutiara dan Perumahan Mutiara Regency. Pemerintah Desa Banjarnego memiliki dua metode dalam melayani masyarakat, yaitu pelayanan secara *offline* atau tatap muka dan pelayanan *online* melalui aplikasi Sistem Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Berikut adalah data pengguna pelayanan Pemerintah Desa Banjarnego bulan Januari 2017 hingga bulan Oktober 2021 :

### **Gambar 1.** Jumlah Pengguna Pelayanan Pemerintah Desa Banjarnego 2019 s.d 2021

Dari gambar 1 dapat diketahui bahwa perkembangan pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarnego setiap tahunnya meningkat secara signifikan. Hal ini dikarenakan pada tahun 2020 khususnya di bulan Nopember, Desember dan Januari 2021 banyak masyarakat yang melakukan pengajuan Surat Keterangan Usaha sebagai syarat Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM) di Dinas Koperasi Sidoarjo. Selain itu di tahun 2021 Pemerintah Desa Banjarnego juga memiliki program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), sehingga masyarakat banyak yang mengajukan pembuatan Surat Kepemilikan Tanah, seperti Surat Pernyataan Jual-Beli Tanah, Surat Pernyataan Hibah dan Surat Pembagian Hak Waris.

Pelayanan publik pada Pemerintah Desa Banjarnego terdiri dari 2 jenis pelayanan, yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan administrasi pertanahan. Pelayanan Pemerintah Desa Banjarnego memiliki motto "Kepuasan Anda adalah Kebahagiaan Kami". Namun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap mutu pelayanan Pemerintah Desa Banjarnego tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui web [ikm.sidoarjo.kab.go.id](http://ikm.sidoarjo.kab.go.id) hanya mendapatkan nilai 72, 14 atau berada pada kategori nilai yang kurang baik.

### **Gambar 2.** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pemerintah Desa Banjarnego

Beberapa alasan yang membuat nilai tersebut kurang baik menurut masyarakat ialah kurangnya fasilitas pelayanan yang memadahi, pegawai yang tidak memiliki kedisiplinan dalam bekerja, dan daya tanggap pegawai yang kurang saat melayani masyarakat. Pelayanan yang tidak maksimal ini tentu akan berdampak sangat merugikan masyarakat dan Pemerintah Desa Banjarnego sebagai penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat akan sangat kecewa bila pelayanan administrasi desa tidak segera mendapatkan penanganan yang tepat dikarenakan akan merugikan baik secara finansial, waktu maupun tenaga. Pemerintah Desa Banjarnego secara jangka pendek atau jangka panjang juga akan kehilangan kepercayaan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik, bahkan tidak menutup kemungkinan dinilai sebagai pelayanan desa yang buruk.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan meneliti tentang "Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo".

---

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif diskriptif dengan fokus penelitian pada Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memiliki kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris/ kongkrit, obyektif, terukur, rasional dan sistematis dengan menggunakan angka-angka dan statistik sebagai analisisnya untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, sedangkan penelitian diskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai suatu variabel secara mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat suatu perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. [7] Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuisioner, dan dokumentasi.

Populasi pada penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Banjarnego yang berjumlah 8.764 orang dengan sampel sebesar 368 orang penduduk Desa Banjarnego. Penentuan sampel ini didasarkan pada tabel sampel Morgan dan Krejcie dan sistem sampling yang digunakan adalah *sample random sampling*. Hal ini dikarenakan jumlah sampel yang diambil cukup banyak sehingga untuk memudahkan penelitian, peneliti menentukan sampel secara acak dengan memberikan kesempatan secara adil kepada setiap warga Desa Banjarnego yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo serta menjadi pengguna pelayanan administrasi di Kantor Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo.

Pengisian kuisioner ini diukur menggunakan skala likert dan diuji instrument melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas adalah uji untuk mengukur akurasi instrument yang diberikan kepada responden, sedangkan uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi yang dihasilkan dari instrument tersebut dengan tujuan menilai sejauh mana suatu pengukuran bisa mendapatkan hasil yang relatif atau tidak. [8] Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan teknik analisis data *Servqual* dengan membandingkan dua faktor yaitu harapan masyarakat terhadap pelayanan dan realisasi pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan dilihat melalui 5 dimensi indikator, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

## Hasil dan Pembahasan

Pemerintah Desa Banjarnego yang bertempat di Kantor Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang bernama Sugeng Bahagia, SH. dan dibantu oleh para perangkat desa, Pengurus Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW) dan Lembaga desa lainnya. Pemerintah Desa Banjarnego memiliki 15 macam pelayanan administrasi yang meliputi, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pengantar Pindah Keluar, Surat Pengantar Pindah Datang, Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal, Surat Keterangan Domisili Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Umum, Surat Pengantar Pernikahan, Surat Kepemilikan Tanah, Surat Riwayat Tanah, Surat Pernyataan Jual Beli Tanah, Surat Pernyataan Hibah dan Surat Pernyataan Pembagian Hak Waris. Pemerintah Desa Banjarnego memiliki kewajiban untuk melayani penduduk Desa Banjarnego sejumlah 8.764 orang yang terbagi dalam 38 RT dan 16 RW, serta 6 kewilayahan yang meliputi Dusun Dukuh, Dusun Banjarnego, Dusun Banjarpoh, Perumahan Pondok Mutiara, Perumahan Taman Pinang Indah dan Perumahan Mutiara Regency.

Dalam penelitian ini terdapat pengujian instrumen, yaitu uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan rumus-rumus statistik. Suatu instrument dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai validitas yang tinggi atau nilai  $r$  hitung  $\geq 0,30$ , sedangkan bila nilai validitasnya rendah atau nilai  $r$  hitung  $< 0,30$  maka instrument dinyatakan tidak valid. [9] Sedangkan pada uji realibilitas, instrument dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha diantara 0,41 - 0,100. [10]

Pada penelitian ini dihasilkan bahwa dalam uji validitas semua instrument dinyatakan valid, dikarenakan semua instrument memiliki nilai  $r$  hitung  $\geq 0,30$ . Sedangkan pada uji reliabilitasnya juga dinilai reliabel dikarenakan semua dimensi memiliki nilai Cronbach Alpha  $0,778 - 0,869$ .

Teknik menganalisis data yang digunakan untuk mengukur nilai kualitas pelayanan publik pada sebuah organisasi atau instansi penyelenggara pelayanan publik, yaitu dengan menggunakan metode *service quality* (Servqual). Metode Servqual merupakan metode penilaian kualitas pelayanan dengan mengukur *gap score* antara harapan dan persepsi pengguna pelayanan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang telah didapatkan. Dimensi-dimensi tersebut meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimensi-dimensi tersebut juga akan berpotensi menghasilkan *gap score* yang berupa :

1. Jika nilai *gap score* bernilai 0, maka pelayanan tersebut tidak berfungsi.
2. Jika nilai *gap score* bernilai positif (+), maka pelayanan tidak bermasalah.
3. Dan jika nilai *gap score* bernilai negatif (-), maka pelayanan dianggap bermasalah.

Namun untuk mengetahui nilai suatu kinerja tidaklah cukup bila hanya melihat *gap score*, melainkan juga harus ditunjang dengan keterangan kualitatif pada setiap skor agar semakin dapat dipahami. Untuk merubah hasil skor menjadi keterangan kualitatif dapat mengacu pada pedoman tabel 1. [11]

Interval	Kategori
$X < 1,8$	Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Penting
$1,8 < X \leq 2,6$	Tidak Baik/ Tidak Penting
$2,6 < X \leq 3,4$	Cukup Baik/ Cukup Penting
$3,4 < X \leq 4,2$	Baik/ Penting
$4,2 < X$	Sangat Baik/ Sangat Penting

**Table 1.** Konversi Skor ke dalam Nilai

Hasil penilaian *gap score* pada penelitian ini akan dapat ditunjang dengan kategori rata-rata nilai kinerja dan harapan serta kategori pada *gap score* sendiri pada setiap dimensi sebagaimana pada ketentuan tabel 1. Dengan melihat tabel 1 peneliti akan dapat menentukan pada kategori mana nilai rata-rata skor kinerja dan harapan, serta *gap score* yang dihasilkan pada setiap dimensi. Berikut adalah hasil *gap score* dan kategori nilai rata-rata kinerja dan harapan pada setiap dimensi yang dimiliki oleh pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarebendo :

Variabel	Dimensi	Rata-rata Kinerja	Kategori	Rata-rata Harapan	Kategori	Gap Score
X1	Bukti Fisik (Tangible)	3,6612	Baik	4,0421	Penting	-0,3809
X2	Kehandalan (Reliability)	3,7880	Baik	4,1608	Penting	-0,3728
X3	Daya Tanggap (Responsiveness)	3,7935	Baik	4,1291	Penting	-0,3356
X4	Jaminan (Assurance)	3,7871	Baik	4,1458	Penting	-0,3587
X5	Kepeduliaan (Emphaty)	3,8505	Baik	4,1053	Penting	-0,2548
Rata-rata Keseluruhan		3,7761	Baik	4,1161	Penting	-0,3400

**Table 2.** Hasil Penilaian Service Quality Score Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Banjarebendo

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa semua dimensi memiliki nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan yang terletak pada lebih dari 3,4 dan kurang dari sama dengan 4,2 ( $3,4 < X \leq$

4,2) sehingga menunjukkan bahwa semua dimensi kinerja dan harapan terhadap pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo berada pada hasil konversi baik dan penting. Namun, hasil tersebut bukan berarti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarnego tidak memiliki suatu permasalahan.

Semua rata-rata skor yang dimiliki oleh kinerja berada dibawah rata-rata nilai yang diharapkan oleh pengguna pelayanan atau masyarakat, sehingga mengakibatkan munculnya nilai *gap score* antara nilai rata-rata kinerja dan harapan. Dari kelima dimensi tersebut semua *gap score* memiliki nilai negatif (-), yang berarti secara *quality score* semua dimensi masih memiliki permasalahan dan berada pada kategori tidak baik sehingga mengakibatkan hasil kinerja pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarnego belum dapat memenuhi harapan atau kepuasan dari pengguna pelayanan.

Hal ini disebabkan oleh kurang memudahkannya fasilitas sarana penunjang pelayanan administrasi khususnya pada ruang tunggu yang kurang memadai, pegawai yang kurang disiplin dalam melayani masyarakat, tidak adanya jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan administrasi, dan jarang upaya untuk evaluasi terhadap kinerja pegawai saat melayani masyarakat. Sehingga mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan administrasi yang pada akhirnya berdampak pada penilaian pelayanan yang kurang baik.

Dengan demikian Pemerintah Desa Banjarnego harus segera melakukan perbaikan dan peningkatan kembali kinerja pelayanan administrasi agar dapat mencapai nilai rata-rata harapan yang diinginkan oleh pengguna pelayanan atau pada nilai rata-rata kinerja lebih dari 4,2 ( $4,2 < X$ ) atau menghasilkan *gap score* yang ideal. Sehingga pelayanan administrasi Pemerintahan Desa Banjarnego dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penilaian kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dilihat dari 5 dimensi indikator dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan harapan tinggi terhadap kualitas pelayanan administrasi, namun secara penilaian kinerja semuanya berada dibawah nilai dari harapan pengguna pelayanan sehingga mengakibatkan semua dimensi indikator memiliki nilai *gap score* negatif (-) atau memiliki permasalahan yang belum terselesaikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarnego Kecamatan Sidoarjo berdasarkan analisis *service quality* (Servqual) dapat dikategorikan tidak baik dengan nilai rata-rata keseluruhan -0,3400. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil analisis Servqual yang ada pada setiap dimensi sebagai berikut :

1. Pada dimensi bukti fisik (tangible) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,13809) dan berada pada kategori tidak baik.
2. Pada dimensi keandalan (reliability) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,3728) dan berada pada kategori tidak baik.
3. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,3356) dan berada pada kategori tidak baik.
4. Pada dimensi jaminan (assurancy) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,3587) dan berada pada kategori tidak baik.
5. Pada dimensi kepedulian (emphaty) memiliki hasil *gap score* dimensi sebesar (-0,2548) dan berada pada kategori tidak baik.

## References

1. Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta:

Erlangga

2. Handono, E. B. (2005). *Membangun Tangung Gugat Tata Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Forum Pengembangan Pembaruan Desa (FPPD).
3. Awang, A. (2010). *Implementasi Pemberdayaan Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
4. Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP
5. Parasuraman. (2014). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64 , 12-37
6. Pasalong, & Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
7. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
8. Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta
9. Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
10. Ghozali, I. (*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*). 2011. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
11. Widoyoko. (2014). *Penilaian Hasil Pembelajaran di Sekolah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.