Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang

Ida Bagus Suardika[1*], Nelly Budiharti[2], AdyUtomo[3]

1. Teknik Industri, ITN-Malang
2. Teknik Industri, ITN-Malang
3. Teknik Sipil, ITN-Malang
E-mail : Idabagus-suardika57@gmail.com

Abstrak

Masyarakat desa Tunjungtirto kecamatan Singosari Kabupaten Malang, dalam melaksanakan aktivitas kehidupan kesehariannya tidak terlepas dari layanan public yang diselenggarakan oleh kantor desa.

Penelitian ini melaporkan hasil evaluasi atas kualitas layanan kantor desa selaku penyelenggara pemerintahan, bila dievaluasi oleh warga desa selaku konsumen dari kantor desa tersebut.

Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi oleh Warga desa Tujungtirto Kabupaten Malang. Kuesioner di bagikan kepada 85 responden yaitu warga desa yang sedang maupun telah melaksanakan pengurusan administrasi di kantor desa tersebut.

Dari Pengujian validitas & reliabilitas *Instrumen Servqual* yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan kantor desa tunjungtirto, diperoleh hasil dari ke dua puluh dua (22) item Parasuraman tereduksi menjadi tujuh belas (17) item yang tepat digunakan sebagai pengukur kualitas layanan pemerintah desa (layanan Publik).

Hasil Servqual gap menunjukan bahwa secara umum persepsi warga lebih tinggi dibandingkan ekspektasinya. Hal tersebut bermakna bahwa warga menerima layanan pada skor berkualitas.

Kata Kunci : *Kantor desa, Validitas dan reliabilitas, Servqual Gap.*

Pendahuluan

Konteks penyelenggaraan pelayanan public oleh pemerintah merupakan factor utama dalam upaya pemenuhan hak masyarakat. Masyarakat selalu membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah. Bila mengacu pada Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan public meliputi : prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana - prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pedoman tersebut memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas.

Masyarakat desa Tunjungtirto kecamatan Singosari Kabupaten Malang, dalam melaksanakan aktivitas kehidupan kesehariannya tidak terlepas dari layanan public yang diselenggarakan oleh kantor desa. Kantor desa menyediakan petugas untuk berinteraksi dengan warga secara langsung serta melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan administrative warga desa.

Penelitian ini melaporkan hasil evaluasi atas kualitas layanan kantor desa selaku penyelenggara pemerintahan, bila dievaluasi oleh warga desa selaku konsumen dari kantor desa tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Reliabilitas dan Validitas Instrumen *ServiceQuality*, bila digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik.
2. Bagaimana skor kualitas pelayanan (servqual gap) yang diberikan oleh pemerintah desa tersebut diterima oleh masyarakat desa Tunjungtirto (perceived service quality).

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengevaluasi Instrument *ServiceQuality* yang digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan.
2. Menganalisa kualitas layanan kantor desa Tunjungtirto Kabupaten Malang dari sudut pandang masyarakat desa sebagai konsumen kantor desa.

Metodologi Penelitian

Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi oleh Warga desa Tujungtirto Kabupaten Malang. Kuesioner di bagikan kepada 85 responden yaitu warga desa yang sedang maupun telah melaksanakan pengurusan administrasi di kantor desa tersebut. Instrumen SERVQUAL menyediakan dasar untuk mengukur kualitas. Dilakukan penyesuaian atas pernyataan yang ada di dalam instrument tersebut, untuk dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan public di kantor desa. Ke lima dimensi utama kualitas Tangible, Reliability, Responsivenes, Assurance, dan Empathy (Parasuraman et al. 1985, 1988). tetap digunakan.

Ide sentral dalam model SERVQUAL ini adalah bahwa kualitas jasa layanan merupakan fungsi dari perbedaan skor antara persepsi dan harapan (P – E). Masing - masing kelompok atribut layanan itu dikelompokkan kedalam lima dimensi sebagai berikut :

1. *Reliability*, Ability to perform the promised service dependably and accurately.
2. *Responsiveness,* Willingness to help customer and provide prompt service.
3. *Assurance,* Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.
4. *Empathy*, Caring, individualized attention the firm provides its customer.
5. *Tangibles,* Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials. (Parasuraman, 2004 : 45)

Skor kualitas layanan diperoleh jika kinerja layanan yang diterima konsumen (persepsi) sama atau melebihi dari layanan yang diharapkan (ekspektasi) konsumen. Secara rinci terdapat tiga jenjang keluaran (outcome) tentang kualitas yaitu dari jenjang terbawah kualitas tidak dapat diterima, berkualitas yaitu bertemunya persepsi dengan harapan, terakhir kualitas unggul yaitu yang diterima melebihi dari harapan akan layanan tersebut

Digunakan skala five-point Likert. Skala likert tersebut terdiri dari (1)“ sangat tidak setuju”, (2)“tidak setuju”,(3) “ragu”,(4) “ setuju”, dan (5) “sangat setuju”. Skala yang tersedia tersebut

diharapkan mampu memberikan pilihan yang spesifik bagi responden atas pernyataan yang ada di dalam instrumen penelitian.

Hasil Penelitian

Uji Reliabilitas Instrumen

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengevaluasi layanan kantor desa, terlebih dahulu dilakukan uji reliabilitas dan validitas instrumen. Disebarkan pada sejumlah responden, dalam hal ini adalah masyarakat warga desa yang telah ataupun sedang menggunakan jasa layanan di kantor tersebut. Sejumlah 20 responden dipilih secara acak (random) dan diminta untuk mengisi 22 item pernyataan yang ada sebagai bagian dari *pre-test* instrumen.

Tujuannya adalah untuk mendapatkan derajat stabilitas, konsistensi, akurasi atas instrument penelitian yang digunakan. (Groth-Marnat 2008).

Dari uji yang dilakukan diperoleh hasil *cronbach's alpha* pada kisaran nilai 0.7790. Hasil tersebut lebih besar bila dibandingkan dengan nilai r tabel = 0.361. (0.7790>0.361). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrument reliable untuk dianalis lebih lanjut. Terdapat lima (5) item nilai *alpha if item deleted* yang tinggi. Yaitu pada variable P1, P10, P12, P19 dan P22. Tingginya nilai *alpha if item deleted* tersebut menunjukkan rendahnya korelasi diantara variable instrumen. Oleh karenanya diputuskan untuk mengeleminir kelima variable tersebut.

Tabel 1 Hasil Perhitungan Cronbach *f*s Alpha

No	Variable	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	P2	65,26316	19,4269	0,352492	0,834196	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
2	P3	65,57895	18,70175	0,530352	0,820846	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
3	P4	65,42105	18,47953	0,615306	0,81519	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
4	P5	65,78947	20,95322	0,070104	0,839466	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
5	P6	65,47368	19,7076	0,530942	0,821998	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
6	P7	65,21053	19,39766	0,639808	0,817124	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
7	P8	65,31579	20,11696	0,396512	0,828527	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
8	P9	65,31579	20,00585	0,422381	0,827205	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas

9	P11	65,26316	19,31579	0,722714	0,814452	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
10	P14	65,52632	19,04094	0,619899	0,81638	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
11	P15	65,26316	19,31579	0,722714	0,814452	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
12	P16	65,36842	20,57895	0,515153	0,825992	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
13	P17	65,36842	20,91228	0,245263	0,835496	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
14	P18	65,31579	19,89474	0,448397	0,825867	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
15	P20	65,36842	19,46784	0,610945	0,818344	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
16	P21	65,31579	20,45029	0,319771	0,832409	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas
17	P21	65,31579	20,45029	0,319771	0,832409	0,835	Lolos Uji Validitas & Reliabilitas

Perolehan angka cronbach's alpha if item deleted pada ke 17 variabel yang lolos uji, berada pada nilai cronbach's alpha sebesar 0 . 835 Hal tersebut bermakna bahwa dari 22 item pernyataan original dari konsep parasuraman yang digunakan dalam penelitian ini, diperoleh hasil 17 item pernyataan lolos uji validitas dan reliabilitas. Dengan kata lain terdapat 5 item pernyataan yang tidak lolos dari uji ini dan di eleminir atau dikeluarkan dari instrument penelitian ini. Eliminasi tersebut dilakukan berdasarkan hasil uji internal consistency cronbach's alpha guna menjamin pengukuran yang tepat dan konsisten. Bila nilai cronbach's alpha if item deleted lebih kecil dari nilai cronbach's alpha keseluruhan, maka diputuskan bahwa variable tersebut dinyatakan valid dan reliable serta akan dikeluarkan. Dengan demikian instrument yang reliable untuk digunakan dalam mengukur kualitas layanan di kantor desa termodifikasi menjadi tujuh belas (17) item, meliputi : dimensi Tangible (3 item). dimensi Reliability (5 item), dimensi Responsiveness (2 item), dimensi Assurance (4 item), dan dimensi Emphaty (3 item).

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas untuk instumen Servqual pengukur kualitas layanan di kantor desa tunjungtirto terdiri dari 5 Dimensi kualitas layanan dengan Total item yang digunakan adalah sebanyak 22 item Jumlah sampel uji adalah sebanyak tiga puluh (30) responden yang diambil secara acak dari kerangka sampel yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hasil uji tersebut disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2 Hasil uji validitas instrument

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.687
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	34.803
	df	10

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.687
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	34.803
	df	10
	Sig.	.000

Nilai Kaiser-Meyer-Olkin MSA (KMO-MSA) sebesar 0,687 menunjukkan bahwa hasil Valid (0.687 > 0.60). Dengan demikian, syarat pertama telah terpenuhi dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya. Kedua, nilai Bartlett's Test of Sphericity sebesar 34.803 pada signifikansi 0,000. Oleh karenanya dapat dinyatakan bahwa ke 22 variable dimensi kualitas layanan sudah valid (sahih).

Hasil Pengukuran Servqual Gap

Hasil pengukuran gap kualitas layanan diperoleh skor postif,, dengan skor berada pada range s/d 0.4. Hal tersebut bermakna bahwa kualitas layanan yang diterima warga cenderung ke sangat berkualitas. (delight quality). Secara lengkap hasil dari pengukuran servqual gap disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil Servqual Gap

Item variable	Mean Persepsi	Mean Ekspektasi	SQ Gap
Secara phisik kantor terlihat bersih dan menarik untuk dilihat	4.1	3.7	0.4
Karyawan kantor selalu nampak ada /hadir disekitar kantor	4.0	3.6	0.4
Form dokumen untuk pelayanan terlihat bagus.	3.7	3.5	0.2
Dalam memberikan pelayanani Pada anda Karyawan selalu menepati janji	3.5	3.4	0.2
Karyawan menunjukan kesungguhan dalam memberikan pelayanan pada anda.	3.9	3.6	0.3
Karyawan segera melayani anda.	3.9	3.6	0.3
Karyawan melayani sesuai urutan antrian anda	4.1	3.7	0.4
Karyawan mencatat dan memeriksa secara akurat kebutuhan dokumen anda.	4.0	3.6	0.3
Karyawan Tanggap dalam melayani anda	3.8	3.6	0.2
Karyawan Tidak Nampak sibuk dalam melayani anda.	3.5	3.4	0.1
Karyawan kantor desa dapat dipercaya	3.6	3.5	0.1
Anda merasa nyaman dalam berinteraksi dengan karyawan	3.9	3.6	0.3
Karyawan memberikan perhatian pada kebutuhan anda.	3.8	3.6	0.2
Karyawan memahami bidang tugasnya sehingga mampu menjawab pertanyaan anda.	3.7	3.5	0.2

Karyawan kantor desa memberikan perhatian pada anda	3.8	3.6	0.2
Kebutuhan layanan anda sangat diperhatikan oleh karyawan.	3.8	3.5	0.3
Anda membutuhkan perhatian dari karyawan kantor desa.	4.0	3.6	0.4

Dari hasil tersebut diatas secara managerial dapat dinyatakan bahwa (1) kondisi phisik kantor desa terlihat bersih dan menarik untuk dilihat, (2) Karyawan kantor selalu nampak ada /hadir disekitar kantor, (3) Karyawan mencatat dan memeriksa secara akurat kebutuhan dokumen warga, (4) warga membutuhkan perhatian dari karyawan kantor desa dan (5) Karyawan melayani sesuai urutan antrian warga. Kelima hal tersebut merupakan factor penentu kualitas layanan di kantor desa ini. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kantor desa telah menyampaikan kualitas layanan yang prima kepada warga desa dengan baik.

Hal lain yang dapat ditingkatkan lagi agar performa pelayanan kantor desa menjadi berkualitas adalah : (1) Karyawan menunjukan kesungguhan dalam memberikan pelayanan pada warga, (2) Karyawan yang segera melayani warga, dan (3) Warga yang merasa nyaman dalam berinteraksi dengan karyawan.

Kesimpulan

Pengujian validitas & reliabilitas Instrumen Servqual yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan kantor desa tunjung tirto sebagai penyelenggara pemerintahan di desa, diperoleh hasil dari ke duapuluh dua (22) item Parasuraman tereduksi menjadi tujuh belas (17) item yang tepat digunakan sebagai pengukur kualitas layanan pemerintah desa.

Hasil Servqual gap menunjukan bahwa secara umum persepsi warga lebih tinggi dibandingkan ekspektasinya. Hal tersebut bermakna bahwa warga menerima layanan pada skor berkualitas.

Referensi

1. Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
2. Parasuraman et al. 1985, 1988, A Multiple item Scale for measuring Customer Perception of service Quality. Journal of retailing 64 (1), 12-40