

Mengukur Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Desa Donomulyo Kab. Malang

Sujianto ¹⁾, Mujiono ²⁾

^{1),2)} Teknik Elektro, Institut Teknologi Nasional Malang
Jl. Sigura-gura 2 Malang
email : sujianto100570@gmail.com

Abstrak. Desa Donomulyo merupakan desa di Kabupaten Malang yang berada dalam wilayah Kecamatan Donomulyo. Proses administrasi yang dilakukan kantor Desa Donomulyo untuk setiap surat memiliki fungsi berbeda, perangkat desa masih belum mengetahui bagaimana tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan warga atau belum sesuai, dimana diketahui bahwa populasi warga Donomulyo adalah 2503 KK. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan warga terhadap proses administrasi kantor Desa Donomulyo dengan menggunakan metode Servqual (service quality).

Dari hasil penelitian dan analisa data, nilai servqual dari pengukuran layanan Desa Donomulyo adalah: Kehandalan sebesar 0,326 berupa Kehandalan petugas, Ketersediaan sarana prasarana yang cukup, Kedisiplinan petugas, Ketepatan waktu pelayanan, Ketersediaan pelayanan online; Ketanggapan sebesar 0,89 berupa Pelayanan cepat, Kesigapan petugas menangani pelayanan, Kesigapan petugas menanggapi keluhan, Kesigapan menanggapi masalah; Jaminan sebesar 0,378 berupa Ketrampilan petugas, Kualitas pelayanan, Tanggung jawab petugas, Sikap petugas; Kepedulian sebesar 0,488 berupa Petugas memberikan waktu pelayanan cukup, kepedulian petugas, perhatian kepada warga, komunikasi yang baik atau kemudahan menghubungi petugas; Nyata sebesar 0,659 berupa Kemudahan pelayanan, Kejelasan dan kepastian petugas, Kemudahan menerima informasi, Petugas desa selalu ada. Atribut yang memiliki nilai negatif adalah: Kehandalan dari Ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup sebesar (-0,154); Ketersediaan pelayanan online sebesar (-0,019); Jaminan dari Ketrampilan petugas sebesar (-0,055).

Kata kunci: Kantor desa, Service quality, Persepsi

1. PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan pada publik atau masyarakat umum. Pelayanan merupakan tugas umum dari aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat, dimana sebagai abdi masyarakat, aparatur harus mampu melaksanakan tugasnya sebagai pelayan negara dan masyarakat. Untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, perangkat pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik [1].

Desa Donomulyo merupakan desa di Kabupaten Malang, yang berada dalam wilayah Kecamatan Donomulyo. Dengan meningkatnya kebutuhan warga daerah, maka perangkat desa harus disiapkan untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin dan berkualitas untuk memenuhi kepuasan warga, terutama pelayanan yang diberikan oleh kantor desa.

Tabel 1. Jenis pelayanan administrasi Kantor Desa Donomulyo

No	Jenis Pelayanan Administrasi
1	Kartu Keluarga (KK)
2	Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik
3	Kartu Identitas Anak (KIA)
4	Akta Kelahiran
5	Akta Kematian
6	Surat Keterangan Legalisasi (Nikah, Talak, Cerai, Rujuk)
7	Surat Keterangan Pindah Tempat
8	Surat Keterangan Laporan Kehilangan
9	Perijinan Kegiatan
10	Perijinan Usaha

Proses administrasi yang dilakukan Kantor Desa Donomulyo memiliki fungsi yang berbeda, sehingga perangkat desa belum mengetahui bagaimana tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kantor desa, sehingga beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan warga atau belum sesuai. Maka dari itu diperlukan suatu metode yang tepat untuk mengukur kepuasan warga terhadap pelayanan administrasi kantor Desa Donomulyo, agar perangkat Desa Donomulyo bisa mengetahui pelayanan yang selama ini sudah diberikan pada warga. Kepuasan warga terhadap pelayanan perangkat desa menjadi keharusan agar desa tersebut tetap sukses. Kepuasan tersebut dapat berupa kerahasiaan, keamanan, kebanggaan dan kemudahan [2]. Perangkat Desa Donomulyo harus berpikir bagaimana melayani warga dengan baik, sehingga dapat diterima oleh warga. Pihak pemberi jasa harus memberikan perhatian penuh yang terkait dengan *servqual* agar tujuan pelayanan pada warga terpenuhi. Skala *servqual* menunjukkan perbedaan antara harapan warga mengenai kinerja dari desa dan penilaian nyata melalui persepsi warga atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Populasi penelitian ini adalah warga Desa Donomulyo dengan jumlah 2.503 KK. Sampel yang diteliti adalah warga yang diambil sebagai responden dari penelitian ini. Pengambilan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin* diperoleh 100 orang bagian atau perwakilan dari populasi yang akan diteliti [3].

5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan, antara lain [4] :

1. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu
2. Ketanggapan, yaitu sikap perangkat dalam memberikan pelayanan pada warga.
3. Jaminan, meliputi kemampuan, sikap, ketrampilan, dan kepercayaan.
4. Kepedulian, meliputi sikap memahami kebutuhan dan keinginan warga, komunikasi dan perhatian baik.
5. Nyata, meliputi ketersediaan fasilitas, perlengkapan dan sarana komunikasi.

Kualitas layanan terhadap warga bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi warga sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Dalam hal ini kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan pelanggan (warga desa) dari membandingkan kinerja layanan dengan harapan pelanggan (warga desa) itu sendiri [5,6].

Sedang kepuasan (warga desa) tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan warga desa. [7]. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan (warga desa) atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sehingga tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan[8].

2. METODE

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung di lapangan, serta penyebaran kuesioner yang dilakukan pada penerima pelayanan (warga desa donomulyo). Penelitian ini menggunakan metode service quality (*servqual*) untuk mengukur kepuasan pelayanan administrasi dari perangkat desa di kantor desa Donomulyo yang diberikan pada warga.

Pada penelitian ini metode *servqual* digunakan dalam upaya peningkatan kinerja dan kualitas layanan melalui kuesioner, sehingga dapat diketahui besarnya celah (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap perusahaan [9]. Perhitungan nilai *servqual* yang digunakan adalah :

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Warga

E = Harapan Warga atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang diterima sesungguhnya

Hasil perhitungan *servqual* diperoleh dari nilai selisih antara harapan dan persepsi konsumen, dimana bila bernilai (+) berarti pelayanan pelanggan sesuai harapan, sedangkan bila bernilai (-) berarti kualitas layanan belum sesuai dengan harapan pelanggan.

3. PEMBAHASAN

Nilai *servqual* diperoleh dari perhitungan kuesioner persepsi dan hasil kuesioner ekspektasi, kemudian dari nilai tersebut diolah, dimana nilai persepsi dikurangi dengan nilai ekspektasi, sehingga menghasilkan nilai *servqual*. Hasil dari perhitungan nilai *servqual*, adalah :

Tabel 1. Perhitungan Nilai *Servqual* (berdasarkan indikator)

No	Pertanyaan	Persepsi	Ekspektasi	Nilai <i>Servqual</i>	Persentase
		(P)	(E)	(Q = P - E)	%
1	P1.1	0,576	0,372	0,204	7%
2	P1.2	0,312	0,465	-0,153	-6%
3	P1.3	0,606	0,315	0,291	11%
4	P1.4	0,339	0,338	0,001	0%
5	P1.5	0,388	0,406	-0,018	-1%
6	P2.1	0,429	0,258	0,171	6%
7	P2.2	0,516	0,322	0,194	7%
8	P2.3	0,510	0,276	0,234	9%
9	P2.4	0,514	0,233	0,281	10%
10	P3.1	0,393	0,447	-0,054	-2%
11	P3.2	0,548	0,325	0,223	8%
12	P3.3	0,612	0,469	0,143	5%
13	P3.4	0,384	0,319	0,065	2%
14	P4.1	0,570	0,320	0,250	9%
15	P4.2	0,665	0,505	0,160	6%
16	P4.3	0,526	0,467	0,059	2%
17	P4.4	0,394	0,376	0,018	1%
18	P5.1	0,388	0,198	0,190	7%
19	P5.2	0,646	0,279	0,367	13%
20	P5.3	0,554	0,477	0,077	3%
21	P5.4	0,418	0,394	0,024	1%

Nilai *servqual* (-) berarti kinerja perangkat Desa Donomulyo belum memenuhi ekspektasi warga mengenai kualitas pelayanan yang diinginkan.

Tabel 7. Perhitungan Nilai *Servqual* (berdasarkan dimensi)

No	Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	Nilai <i>Servqual</i>	Persentase
		(P)	(E)	(Q = P - E)	%
1	kehandalan	2.218	1.893	0,325	12%
2	ketanggapan	1.968	1.088	0,88	32%
3	jaminan	1.934	1.557	0,377	14%
4	kepedulian	2.153	1.666	0,487	18%
5	nyata	2.003	1.345	0,658	24%

Pelayanan Desa Donomulyo secara keseluruhan memuaskan, tetapi masih perlu peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan agar kinerja layanan dapat memenuhi harapan warga.

4. KESIMPULAN

1. Nilai *servqual* dari pelayanan Desa Donomulyo sebagai berikut :
 - Keandalan = 0,326; berupa keandalan petugas, ketersediaan sarana prasarana yang cukup, Kedisiplinan petugas, Ketepatan waktu pelayanan, Ketersediaan pelayanan *online*.
 - Ketanggapan = 0,89; berupa Pelayanan cepat, Kesigapan petugas menangani pelayanan, Kesigapan petugas menanggapi keluhan, Kesigapan menanggapi masalah
 - Jaminan = 0,378; berupa Ketrampilan petugas, Kualitas pelayanan, Tanggung jawab petugas, Sikap petugas.
 - Kepedulian = 0,488; berupa Petugas memberikan waktu pelayanan cukup, kepedulian petugas, perhatian kepada warga, komunikasi yang baik atau kemudahan menghubungi petugas
 - Nyata = 0,659; berupa Kemudahan pelayanan, Kejelasan dan kepastian petugas, Kemudahan menerima informasi, Petugas desa selalu ada.
2. Atribut yang memiliki nilai negatif sebagai berikut :
 - Keandalan
ketersediaan sarana prasarana yang cukup = (-0,154); Ketersediaan pelayanan *online* = (-0,019).
 - Jaminan
Pengetahuan dan ketrampilan petugas = (-0,055).

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada :

1. Bapak kepala desa Donomulyo yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dengan judul **“Mengukur Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Desa Donomulyo Kab. Malang”**
2. Bapak/ibu dosen khususnya Fakultas Teknologi Industri yang telah membantu dalam penulisan paper.
3. Bapak/ibu panitia yang telah ikut mensukseskan pelaksanaan kegiatan seminar

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Arsul Tumnusa (2016): Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kantor Kecamatan Lempake Kota Samarinda Utara, Universitas Mulawarman eJournal Administrasi Negara, Volume 4, Nomor 4, 2016: 4967-4980.
- [2]. Herni Justiana Astuti (2006): Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan *Important Performance Analysis Model*)
- [3]. Mahir Pradana, Avian Reventiary (2016): Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia), Jurnal Manajemen, Vol. 6, No. 1, juni 2016
- [4]. Achmad Safrizal Yafie, Suharyono dan Yusri Abdillah (2016): Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan *Food And Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang*). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 35 No. 2 Juni 2016.
- [5]. Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat
- [6]. Tjiptono, Fandy, (2012), *Service Managemen, Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- [7]. Liden, Bjorlin, S & Edvardsson BO. (2003). Harapan Pelanggan Pada Jaminan Layanan Mengelola Kualitas Layanan. Vol. 13 No. 5 MCB UP Terbatas.
- [8]. Engel. JF., (2005), *Perilaku Konsumen Jilid I* Terjemahan oleh F.X. Budiyanto. 1994. Jakarta: Binarupa Aksara.
- [9]. Siti Husna Ainu Syukri (2014): Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol.13, No. 2, Des 2014.