

# MENGUKUR KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DESA KARANGKATES KECAMATAN SUMBERPUCUNG

**Ahmad Anca Pratika Isandi**

Program Studi Teknik Industri S.1, Institut Teknologi Nasional Malang

Email: [ahmadancapratikaisandi@gmail.com](mailto:ahmadancapratikaisandi@gmail.com)

**Abstraks,** Desa Karangates adalah salah satu desa yang terletak di Kabupaten Malang yang masuk di Kecamatan Sumberpucung. Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Desa Karangates yang masing-masing Surat memiliki fungsi yang berbeda, aparatur desa belum mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan harapan dan keinginannya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu melakukan analisa mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung dengan menggunakan metode *service quality*. Populasi dalam penelitian ini 2509 KK maka pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Variabel penelitian dengan mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah berupa kuesioner. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut masing-masing dimensinya diwakili oleh beberapa pertanyaan yang berjumlah seluruhnya 21 pertanyaan. Untuk menentukan skor digunakan skala Likert, dimana penilaian kepuasan (harapan dan kenyataan) diberikan bobot satu sampai dengan lima. Uji instrument dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data, nilai *service quality* yang diperoleh dari pengukuran layanan Desa Karangates sebagai berikut : *Reliability* (Kehandalan) sebesar 0,325 yang terdiri dari Profesionalisme petugas, Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, Kedisiplinan petugas, Ketepatan jadwal layanan, Tersedianya pelayanan *online*; *Responsiveness* (Ketanggapan) sebesar 0,88 yang terdiri dari Pelayanan cepat, Petugas segera menanggapi, Sigap dalam menanggapi keluhan, Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul; *Assurance* (Jaminan) sebesar 0,377 yang terdiri dari Pengetahuan dan ketrampilan petugas, Mutu pelayanan, Tanggung jawab petugas, Keramahan dan kesopanan petugas; *Empathy* (Kepedulian) sebesar 0,487 yang terdiri dari Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup, kepedulian petugas terhadap kebutuhan anda, perhatian secara individu kepada anda, kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas; *Tangible* (Nyata) sebesar 0,658 yang terdiri dari Kemudahan prosedur pelayanan, Kejelasan dan kepastian petugas, kemudahan mendapatkan informasi, Petugas Desa selalu ada. Atribut yang memiliki nilai negative sebagai berikut: *Reliability* (Kehandalan) Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sebesar (-0,153); Tersedianya pelayanan *online* sebesar (-0,018); *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan dan ketrampilan petugas sebesar (-0,054).

**Kata kunci:** Kantor desa, *Service quality*, Persepsi, Ekspektasi.

## PENDAHULUAN

Menurut Arsul Tumnusa (2016) Saat ini salah satu tugas pokok pemerintah yang tersetuju adalah memberikan layanan kepada publik. Pelayanan merupakan tugas umum yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa sebagai aparatur harus mampu melaksanakan tugasnya sebagai pelayan negara dan masyarakat. Masih menurut Arsul Tumnusa (2016) mengemukakan bahwa untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan dengan membekali aparatur

dengan kemampuan melayani. Pembekalan tersebut dimaksudkan agar aparat negara dalam hal ini akan mampu memenuhi kepentingan, kebutuhan dan menanggapi keluhan masyarakat. Berbicara tentang pelayanan administrasi desa tidak terlepas dari faktor-faktor penghambat seperti sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, serta komitmen aparatur. Setiap tahun ada peningkatan ASN tetapi tantangan di era milenia ini masih sangat berat. Ekspektasi masyarakat untuk pelayanan publik yang baik sangat besar. Jadi peningkatan ASN harus ditingkatkan lagi sesuai dengan ekspektasi masyarakat, ada peningkatan namun belum optimal. Pada era millennial saat ini zaman yang

banyak dengan perubahan signifikan pada semua aspek kehidupan, terkait dengan perkembangan teknologi dan alat-alat komunikasi digital, diikuti cara pandang serta sikap serba pragmatis. Pada era ini generasi millennial diharapkan dapat berkontribusi positif terhadap kemajuan kehidupan secara keseluruhan.

Desa Karangates adalah salah satu desa yang terletak di Kabupaten Malang yang masuk di Kecamatan Sumberpucung. Ditahun 2014 lalu, dengan disahkan Undang-Undang no. 6 Tahun 2014 Tentang Desa beliau merombak total susunan perangkat desa, penerapan undang-undang desa tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi beliau, setelah melalui proses penjaringan yang ketat, menghasilkan komposisi perangkat desa yang rata-rata masih muda, hingga kini Pemerintah Desa Karangates terus berbenah diri, pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat diharapkan bisa terus berkembang, untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, apalagi dengan bantuan anggaran dana desa dari pemerintah pusat, percepatan pembangunan dan peningkatan perekonomian serta pemberdayaan masyarakat di desa karangates bisa dirasakan oleh warga, program kerja pemerintah desa bisa terealisasi, Pemdes Karangates (2017).

Meningkatnya kebutuhan akan masyarakat di daerah, aparatur desa berusaha sebaik mungkin memberikan segala pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

**Tabel 1.** Jenis pelayanan administrasi Desa Karangates

No	Jenis Pelayanan Administrasi
1	Kartu Keluarga
2	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
3	Kartu Identitas Anak
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

Sumber data : Desa Karangates

Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Desa Karangates yang masing-masing surat memiliki fungsi yang berbeda, aparatur desa belum mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan harapan dan keinginannya. Maka dari itu diperlukan suatu metode yang tepat untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan administrasi Desa Karangates, agar aparatur Desa Karangates bisa mengetahui pelayanan yang selama ini sudah diberikan kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat terutama dibidang jasa menjadi keharusan agar desa tetap sukses. Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Dengan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat, maka masyarakat akan menceritakan mengenai pelayanan desa yang memuaskan kepada orang lain yang pada akhirnya merupakan sarana pengenalan yang efektif tanpa mengeluarkan biaya. Kepuasan tersebut dapat berupa kerahasiaan (*secrecy*), keamanan (*safety*), kebanggaan (*status*) dan juga kemudahan (*convenience*), Usmara dalam Herni Justiana Astuti (2012). Aparatur Desa Karangates harus berfikir cerdas, tidak hanya berfikir apa yang dilayani tetapi yang akan diterima masyarakatnya maka diperlukan inovasi pelayanan dengan *servqual*. Dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada *service quality (servqual)* sehingga tujuan pelayanan kepada masyarakat dapat terpenuhi. Skala *servqual* yang menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan masyarakat mengenai kinerja dari desa dan penilaian masyarakat mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu melakukan analisa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung dengan menggunakan metode *service quality*.

### Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Desa Karangates pada tanggal 18 Oktober 2018 jumlah 2.509 KK. Sampel yang dimaksud ialah objek yang diteliti adalah penduduk yang diambil sebagai responden dari penelitian ini. Menurut Sugiyono dalam Mahir Pradana dan Avian Reventiary (2016) dalam pengambilan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin* diperoleh 100 orang bagian atau perwakilan dari populasi yang ingin diteliti di Desa Karangates.

Variabel yang terkait dengan penelitian ini menurut Jafar dalam Achmad Safrizal Yafie, dkk

(2016) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa antara lain :

1. Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu tanpa melakukan kesalahan sedikitpun.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sikap aparatur untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.
3. Jaminan (*assurance*), meliputi kemampuan, keramahan, kesopanan, pengetahuan, dan sifat dapat dipercaya.
4. Kepedulian (*empathy*), meliputi sikap untuk merasakan, atau memahami kebutuhan maupun kesulitan masyarakat, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Nyata (*tangibles*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi

Maryuliana, dkk (2016) juga mengemukakan bahwa skala likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia adalah sebagai berikut :

- 1 = Sangat tidak puas / Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak puas / Tidak setuju
- 3 = Cukup puas / Cukup setuju
- 4 = Puas / Setuju
- 5 = Sangat puas / Sangat setuju

Skala Likert kerap digunakan sebagai skala penilaian karena memberi nilai terhadap sesuatu yang diukur. Untuk keperluan analisis kuantitatif, skala jawaban pada skala likert dapat diberi skor :

1. Sangat tidak puas / Sangat tidak setuju  
diberi skor 1
2. Tidak Setuju / Tidak setuju  
diberi skor 2
3. Cukup puas / Cukup setuju  
diberi skor 3
4. Puas / Setuju  
diberi skor 4
5. Sangat puas / Sangat setuju  
diberi skor 5

Pengumpulan data

a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada saat momen proses pelayanan masyarakat dikantor Desa Karangates atau setelah

pelayanan yang dianggap setuju sebagai bahan penelitian, dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan, dan sebagainya, sewaktu kejadian tersebut berlaku, atau sewaktu perilaku tersebut terjadi untuk mendapatkan data awal.

b. Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui kondisi actual dilapangan yang memberi kesempatan luas bagi responden atau masyarakat untuk memberikan jawaban atau tanggapannya terhadap kuesioner.

Teknik Analisis Data

• Uji Validitas

Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman (2011) dalam bukunya menjelaskan bahwa, Suatu instrument pengukuran dikatakan valid jika instrument dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrument ini adalah *Koefisien korelasi product moment* dari *Karl Pearson*, yaitu :

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien validitas
- N = Jumlah Sampel
- X = Skor item ke *i* yang akan diuji validitasnya
- Y = Jumlah skor yang diperoleh tiap responden
- $\sum X$  = Jumlah seluruh skor pada item *i*
- $\sum Y$  = Jumlah seluruh skor pada jumlah skor yang diperoleh tiap responden
- $\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian skor pertama dengan skor kedua
- $\sum X^2$  = Jumlah hasil kuadrat skor pertama
- $\sum Y^2$  = Jumlah hasil kuadrat skor kedua

Adapun dasar pengambilan keputusan menurut Christine Jienardy (2017) jika data dikatakan valid dengan menggunakan taraf signifikan 5% yaitu :

- Jika  $r_{\text{hasil}}$  positif,  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$ , maka variabel tersebut dikatakan valid.
- Jika  $r_{\text{hasil}}$  negatif,  $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ , maka variabel tersebut dikatakan tidak valid.

• Uji Reliabilitas

Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman (2011) dalam bukunya menjelaskan bahwa, uji reliabilitas dikatakan reliable jika

pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrument dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrument sebagai alat ukur, sehingga hasil dari pengukuran dapat dipercaya.

Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini adalah *Koefisien Alfa Cronbach* :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilty instrument/koefisien alfa

$k$  = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = Varian total

Adapun dasar pengambilan keputusan menurut Christine Jienardy (2017) jika sebuah data dikatakan reliable dengan menggunakan taraf signifikan 5% yaitu :

- Jika  $\lambda_{\text{hasil}} > 0,6$  maka instrument dinyatakan reliable.
- Jika  $\lambda_{\text{hasil}} < 0,6$  maka instrument dinyatakan tidak reliable.

• *Service Quality*

Penerapan metode *servqual* digunakan untuk usaha pembenahan kinerja dan peningkatan kualitas layanan secara bertahap. Metode *servqual* yaitu suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang dikembangkan oleh Berry, dkk dalam Siti Husna AINU Syukri, (2014) dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada diantara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi kualitas jasa yaitu *reliability, responsiveness, Assurance, emphaty, tangible* sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Perhitungan nilai *servqual* sebagai berikut :

$$Q = P - E$$

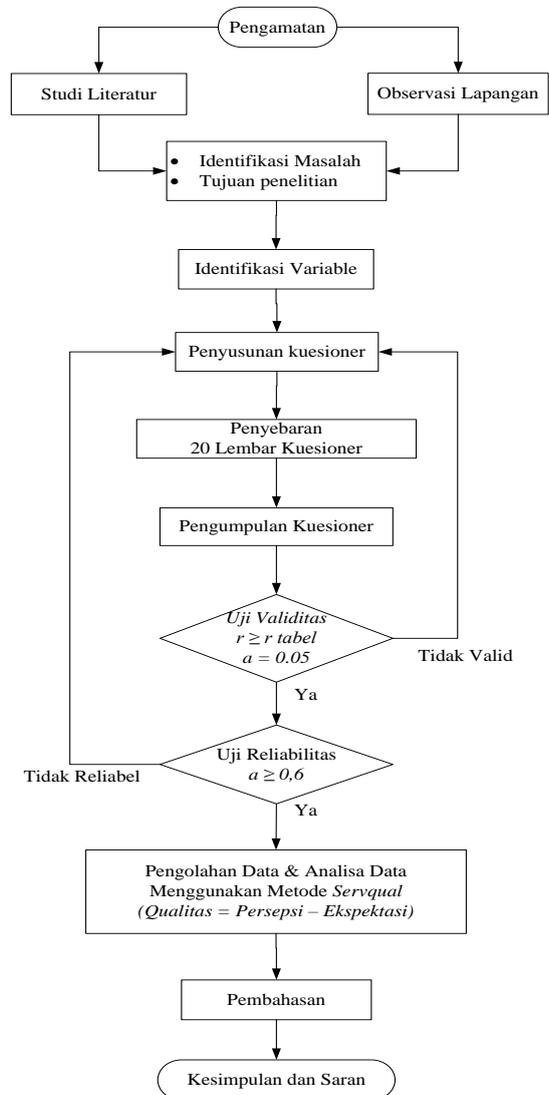
Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Masyarakat

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Hasil dari perhitungan *servqual* didapat nilai selisih antara harapan dan persepsi konsumen yang bernilai (+) menunjukkan pelayanan yang dirasakan pelanggan telah sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan selisih yang bernilai (-) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen belum sesuai dengan harapan.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil

- Uji Instrument

Langkah awal dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner awal disebarakan kepada 20 responden masyarakat Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung untuk menguji apakah instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid untuk

digunakan dalam pengukuran persepsi dan ekspektasi masyarakat Desa Karangates.

**Tabel 2.** Hasil uji instrument persepsi 20 responden

N = 20, df = (N-2) a = 0.05						
No	Pertanyaan	Kuesioner Persepsi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Kesimpulan	λ <sub>hitung</sub>	Kesimpulan
1	P1.1	0,444	0,690	Valid	0,909	Reliabel
2	P1.2	0,444	0,770	Valid		
3	P1.3	0,444	0,723	Valid		
4	P1.4	0,444	0,482	Valid		
5	P1.5	0,444	0,659	Valid		
6	P2.1	0,444	0,482	Valid		
7	P2.2	0,444	0,626	Valid		
8	P2.3	0,444	0,498	Valid		
9	P2.4	0,444	0,526	Valid		
10	P3.1	0,444	0,455	Valid		
11	P3.2	0,444	0,612	Valid		
12	P3.3	0,444	0,753	Valid		
13	P3.4	0,444	0,452	Valid		
14	P4.1	0,444	0,645	Valid		
15	P4.2	0,444	0,728	Valid		
16	P4.3	0,444	0,662	Valid		
17	P4.4	0,444	0,455	Valid		
18	P5.1	0,444	0,455	Valid		
19	P5.2	0,444	0,730	Valid		
20	P5.3	0,444	0,660	Valid		
21	P5.4	0,444	0,491	Valid		

Sumber Data : Pengolahan Data SPSS 15.0 For Windows

Dari tabel diatas didapat r<sub>hitung</sub> dari 21 pertanyaan yang ada, lalu dibandingkan dengan nilai r<sub>tabel</sub> sebesar 0,444. Ternyata r<sub>hitung</sub> untuk semua pernyataan masih lebih besar dari r<sub>tabel</sub>. Sehingga, kuesioner yang ada telah valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas didapat nilai Cronbach's alpha > r<sub>tabel</sub> sehingga pernyataan untuk uji instrument penelitian dinyatakan reliable sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.

**Tabel 3.** Hasil uji instrument ekspektasi 20 responden

N = 20, df = (N-2) a = 0.05						
No	Pertanyaan	Kuesioner Ekspektasi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Kesimpulan	λ <sub>hitung</sub>	Kesimpulan
1	P1.1	0,444	0,700	Valid	0,931	Reliabel
2	P1.2	0,444	0,560	Valid		
3	P1.3	0,444	0,793	Valid		
4	P1.4	0,444	0,762	Valid		
5	P1.5	0,444	0,467	Valid		
6	P2.1	0,444	0,728	Valid		
7	P2.2	0,444	0,467	Valid		
8	P2.3	0,444	0,518	Valid		
9	P2.4	0,444	0,483	Valid		
10	P3.1	0,444	0,565	Valid		
11	P3.2	0,444	0,855	Valid		
12	P3.3	0,444	0,686	Valid		
13	P3.4	0,444	0,762	Valid		
14	P4.1	0,444	0,471	Valid		
15	P4.2	0,444	0,711	Valid		
16	P4.3	0,444	0,678	Valid		
17	P4.4	0,444	0,682	Valid		
18	P5.1	0,444	0,549	Valid		
19	P5.2	0,444	0,590	Valid		
20	P5.3	0,444	0,838	Valid		
21	P5.4	0,444	0,783	Valid		

Sumber Data : Pengolahan Data SPSS 15.0 For Windows

Dari tabel diatas didapat r<sub>hitung</sub> dari 21 pertanyaan yang ada, lalu dibandingkan dengan nilai r<sub>tabel</sub> sebesar 0,444. Ternyata r<sub>hitung</sub> untuk semua pernyataan masih lebih besar dari r<sub>tabel</sub>. Sehingga, kuesioner yang ada telah valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas didapat nilai Cronbach's alpha > r<sub>tabel</sub> sehingga pernyataan untuk uji instrument penelitian dinyatakan reliable sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.

**Tabel 4.** Hasil kuesioner persepsi 100 responden

Dimensi	No	Pertanyaan	Nilai Persepsi
<i>Reliability</i> (kehandalan)	P1.1	Profesionalisme petugas	0,575
	P1.2	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai	0,311
	P1.3	Kedisiplinan petugas	0,605
	P1.4	Ketepatan jadwal layanan	0,339
	P1.5	Tersedianya pelayanan <i>online</i>	0,387
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	P2.1	Pelayanan Cepat	0,429
	P2.2	Petugas segera menangani	0,515
	P2.3	Sigap dalam menanggapi keluhan	0,510
	P2.4	Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul	0,513
<i>Assurance</i> (jaminan)	P3.1	Pengetahuan dan ketrampilan petugas	0,392
	P3.2	Mutu pelayanan	0,547
	P3.3	Tanggung jawab petugas	0,611
	P3.4	Keramahan dan kesopanan petugas	0,383
<i>Empathy</i> (kepedulian)	P4.1	Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup	0,570
	P4.2	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan anda	0,664
	P4.3	Perhatian secara individu kepada anda	0,525
	P4.4	Kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas	0,393
<i>Tangible</i> (nyata)	P5.1	Kemudahan prosedur pelayanan	0,387
	P5.2	Kejelasan dan kepastian waktu	0,645
	P5.3	Kemudahan mendapatkan informasi	0,553
	P5.4	Petugas desa selalu ada	0,417

Sumber Data : Pengolahan Data SPSS 15.0 For Windows

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil nilai dari 21 pertanyaan kuesioner persepsi yang terdiri dari 5 (lima) dimensi variable yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian) dan *tangible* (nyata). Dari nilai persepsi yang dihasilkan sehingga ini dapat dilanjutkan ke perhitungan *servqual*.

**Tabel 5.** Hasil nilai kuesioner ekspektasi 100 responden

Dimensi	No	Pertanyaan	Nilai Ekspektasi
<i>Reliability</i> (kehandalan)	P1.1	Profesionalisme petugas	0,371
	P1.2	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai	0,464
	P1.3	Kedisiplinan petugas	0,314
	P1.4	Ketepatan jadwal layanan	0,338
	P1.5	Tersedianya pelayanan <i>online</i>	0,405
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	P2.1	Pelayanan Cepat	0,258
	P2.2	Petugas segera menangani	0,321
	P2.3	Sigap dalam menanggapi keluhan	0,276
	P2.4	Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul	0,232
<i>Assurance</i> (jaminan)	P3.1	Pengetahuan dan ketrampilan petugas	0,446
	P3.2	Mutu pelayanan	0,324
	P3.3	Tanggung jawab petugas	0,468
	P3.4	Keramahan dan kesopanan petugas	0,318
<i>Empathy</i> (kepedulian)	P4.1	Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup	0,320
	P4.2	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan anda	0,504
	P4.3	Perhatian secara individu kepada anda	0,466
	P4.4	Kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas	0,375
<i>Tangible</i> (nyata)	P5.1	Kemudahan prosedur pelayanan	0,197
	P5.2	Kejelasan dan kepastian waktu	0,278
	P5.3	Kemudahan mendapatkan informasi	0,476
	P5.4	Petugas desa selalu ada	0,393

Sumber Data : Pengolahan Data SPSS 15.0 For Windows

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil nilai dari 21 pertanyaan kuesioner ekspektasi yang terdiri dari 5 (lima) dimensi variable yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian) dan *tangible* (nyata). Dari nilai persepsi yang dihasilkan sehingga ini dapat dilanjutkan ke perhitungan *servqual*.

- Perhitungan Nilai *Servqual*

Nilai *servqual* didapatkan dari hasil perhitungan kuesioner persepsi dan hasil kuesioner ekspektasi kemudian dari hasil nilai tersebut diolah dengan cara nilai persepsi dikurangi dengan nilai ekspektasi dihasilkan nilai *servqual*. Berikut adalah data hasil dari perhitungan nilai *servqual* :

**Tabel 6.** Perhitungan Nilai *Servqual* (indikator)

No	Pertanyaan	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai <i>Servqual</i> (Q = P - E)	Percentase %
1	P1.1	0,575	0,371	0,204	7%
2	P1.2	0,311	0,464	-0,153	-6%
3	P1.3	0,605	0,314	0,291	11%
4	P1.4	0,339	0,338	0,001	0%
5	P1.5	0,387	0,405	-0,018	-1%
6	P2.1	0,429	0,258	0,171	6%
7	P2.2	0,515	0,321	0,194	7%
8	P2.3	0,510	0,276	0,234	9%
9	P2.4	0,513	0,232	0,281	10%
10	P3.1	0,392	0,446	-0,054	-2%
11	P3.2	0,547	0,324	0,223	8%
12	P3.3	0,611	0,468	0,143	5%
13	P3.4	0,383	0,318	0,065	2%
14	P4.1	0,570	0,320	0,250	9%
15	P4.2	0,664	0,504	0,160	6%
16	P4.3	0,525	0,466	0,059	2%
17	P4.4	0,393	0,375	0,018	1%
18	P5.1	0,387	0,197	0,190	7%
19	P5.2	0,645	0,278	0,367	13%
20	P5.3	0,553	0,476	0,077	3%
21	P5.4	0,417	0,393	0,024	1%

Sumber Data: Pengolahan Data SPSS 15.0 For Windows

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai *servqual* (indikator) adanya nilai negative, diperoleh dari hasil nilai persepsi dikurangi dengan nilai ekspektasi. Nilai *servqual* negatif yang berarti kinerja aparatur Desa Karangates belum memenuhi seluruh ekspektasi masyarakat mengenai kualitas jasa yang diinginkan.

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

No	Dimensi	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai <i>Servqual</i> (Q = P - E)	Percentase %
1	Reliability (kehandalan)	2.217	1.892	0.325	12%
2	Responsiveness (ketanggapan)	1.967	1.087	0.88	32%
3	Assurance (jaminan)	1.933	1.556	0.377	14%
4	Empathy (kepedulian)	2.152	1.665	0.487	18%
5	Tangible (nyata)	2.002	1.344	0.658	24%

Sumber Data : Pengolahan Data SPSS 15.0 For Windows

Pada tabel 7. dapat dilihat bahwa nilai *servqual* yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden penelitian. Nilai *servqual* ini yang nantinya akan menjadi ukuran kinerja aparatur Desa Karangates untuk memenuhi seluruh ekspektasi masyarakat mengenai kualitas jasa yang diinginkan.

- Pembahasan

Nilai gap negatif atau nilai *servqual* negatif terbesar pada dimensi *reliability* (kehandalan) pertanyaan P1.2 yaitu “Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai” memiliki nilai negatif

terbesar sebesar (-0,153). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan aparatur desa menyediakan sarana dan prasarana yang memadai tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi, ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,311) dari pada nilai ekspektasi (0,464) sehingga terjadi nilai gap negative sebesar (-0,153). Pertanyaan layanan kedua yang dianggap setuju oleh masyarakat pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan pertanyaan P3.1 yaitu “Pengetahuan dan ketrampilan petugas” memiliki nilai negative sebesar (-0,054). Hal ini ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan aparatur desa memiliki pengetahuan dan ketrampilan tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,392) dari pada nilai ekspektasi (0,446) sehingga terjadi nilai gap negative sebesar (-0,054). Variabel layanan ketiga yang dianggap setuju oleh masyarakat pada dimensi *reliability* (kehandalan) dengan pertanyaan P1.5 yaitu “Tersedianya pelayanan *online*” memiliki nilai negative sebesar (-0,018). Hal ini ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan aparatur desa menyediakan pelayanan *online* tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi dikarenakan sumber daya desa yang kurang memadai, ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,387) dari pada nilai ekspektasi (0,405) sehingga terjadi nilai gap negative sebesar (-0,018).

Dari kelima dimensi terdapat 18 (delapan belas) pertanyaan yang dapat dikatakan berkualitas yaitu: pertanyaan (P1.1) profesionalisme petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,204), pertanyaan (P1.3) kedisiplinan petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,291), pertanyaan (P1.4) ketepatan jadwal layanan dengan nilai *servqual* sebesar (0,001), pertanyaan (P2.1) pelayanan cepat dengan nilai *servqual* sebesar (0,171), pertanyaan (P2.2) petugas segera menangani dengan nilai *servqual* sebesar (0,194), pertanyaan (P2.3) sigap dalam menanggapi keluhan dengan nilai *servqual* sebesar (0,234), pertanyaan (P2.4) tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul dengan nilai *servqual* sebesar (0,281), pertanyaan (P3.2) mutu pelayanan dengan nilai *servqual* sebesar (0,223), pertanyaan (P3.3) tanggung jawab petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,143), pertanyaan (P3.4) keramahan dan kesopanan petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,065), pertanyaan (P4.1) tata krama petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,25), pertanyaan (P4.2) kepedulian petugas

terhadap keluhan kebutuhan anda dengan nilai *servqual* sebesar (0,16), pertanyaan (P4.3) perhatian secara individu kepada anda memiliki nilai *Servqual* sebesar (0,059), pertanyaan (P4.4) kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,018), pertanyaan (P5.1) kemudahan prosedur pelayanan memiliki nilai *servqual* sebesar (0,19), pertanyaan (P5.2) kejelasan dan kepastian petugas memiliki nilai *servqual* sebesar (0,367), pertanyaan (P5.3) kemudahan mendapatkan informasi dengan nilai *servqual* sebesar (0,077), pertanyaan (P5.4) petugas desa selalu ada dengan nilai *servqual* sebesar (0,024).

Pelayanan Desa Karangates secara keseluruhan yaitu memuaskan tetapi masih tetap perlu adanya peningkatan serta perbaikan kualitas pelayanan agar kinerja layanan yang diterima dapat untuk memenuhi harapan mereka.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil nilai *servqual* yang diperoleh dari pengukuran layanan Desa Karangates sebagai berikut :
  - *Reliability* (Kehandalan) sebesar 0,325 yang terdiri dari Profesionalisme petugas, Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, Kedisiplinan petugas, Ketepatan jadwal layanan, Tersedianya pelayanan *online*.
  - *Responsiveness* (Ketanggapan) sebesar 0,88 yang terdiri dari Pelayanan cepat, Petugas segera menangani, Sigap dalam menanggapi keluhan, Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul.
  - *Assurance* (Jaminan) sebesar 0,377 yang terdiri dari Pengetahuan dan ketrampilan petugas, Mutu pelayanan, Tanggung jawab petugas, Keramahan dan kesopanan petugas.
  - *Empathy* (Kepedulian) sebesar 0,487 yang terdiri dari Petugas memberikan waktu

## DAFTAR PUSTAKA

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.

- pelayanan yang cukup, kepedulian petugas terhadap kebutuhan anda, perhatian secara individu kepada anda, kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas.
  - *Tangible* (Nyata) sebesar 0,658 yang terdiri dari Kemudahan prosedur pelayanan, Kejelasan dan kepastian petugas, kemudahan mendapatkan informasi, Petugas Desa selalu ada.
2. Atribut yang memiliki nilai negative sebagai berikut :
    - *Reliability* (Kehandalan) Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sebesar (-0,153); Tersedianya pelayanan *online* sebesar (-0,018).
    - *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan dan ketrampilan petugas sebesar (-0,054).

## SARAN

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang baik serta bermutu aparatur Desa hendaknya memperhatikan hal – hal sebagai berikut:

1. Hendaknya Aparatur Desa selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan mencakup 5 (lima) variable yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian) dan *tangible* (nyata) agar kepuasan masyarakat meningkat.
2. Nilai pelayanan yang masih bernilai dibawah 70% harus ditingkatkan apalagi yang masih terdapat nilai negative.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini diharapkan untuk menyempurnakannya yaitu dengan variable lain yang berpengaruh terhadap kualitas layanan yang ada sehingga penelitian tersebut dapat lebih berkembang.

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.

- Christine Jienardy, (2017): Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 1, Nomor 6, Februari 2017: 703-710.
- Herni Justiana Astuti (2006): Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan *Important Performance Analysis Model*)
- 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
- Maryuliana, Imam Much Ibnu Subroto, Sam Farisa Chairul Haviana (2016) : Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert, Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI), Vol. 1, No. 2, oktober 2016, pp. 1~12
- Pemdes Karangates (2017): Sedikit Tentang Desa Karangates, <https://pemdeskarangates.wordpress.com/2017/06/10/judul-pos-blog-2/> Diakses 30 Oktober 2018.
- Sambas Ali Muhidin, Maman Abdurrahman (2011): Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian), Edisi I, CV PUSTAKA SETIA BANDUNG
- 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.