
**KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA BOROBUDUR SETELAH
ADANYA ALOKASI DANA DESA**Maryono¹*Abstract*

In Article 67 paragraph (2) of Law Number 6 Year 2014 concerning Villages, it is stated that the village has an obligation, among others, to improve the quality of life of the village community, develop village community empowerment, and provide and improve services to the village community. One program carried out by the government to realize this is the provision of Village Funds. The purpose of this paper is to find out how the quality of service in the village government of Borobudur after the allocation of village funds. This research is a type of survey research. This research was conducted on the residents of Borobudur Village. The population in this study was 9,030 with sampling determination techniques using the Slovin formula with an error rate of 10%, so the number of samples in this study were 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires were then analyzed using index analysis. The results of the study prove that only the tangible aspect has the highest index value.

Keywords: Village fund; Servqual; Physical Development

PENDAHULUAN

Berlakunya otonomi daerah di Indonesia, pada akhirnya membuka kesempatan bagi setiap daerah untuk mengatur dan mengurus pengelolaan pemerintahannya. Otonomi daerah pada dasarnya adalah bagaimana setiap daerah untuk mewujudkan pengelolaan daerah yang mandiri sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh daerah (Florensi, 2014).

Guna mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan daerah maka tidak dapat dilepaskan dari kemandirian pada level pemerintahan di tingkat paling bawah, yaitu desa. Dengan demikian sudah seharusnya upaya untuk mewujudkan desa yang mandiri perlu dilakukan dengan baik. Kemandirian desa dalam rangka mewujudkan otonomi daerah kini dapat dilakukan dengan berlakunya Undang-Undang No.6/2014 tentang desa. Kehadiran undang-undang ini membuka peluang bagi desa untuk menjadi mandiri.

Salah satu program yang diberikan pemerintah saat ini adalah pemberian dana desa yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa (Aziz, 2016). Sebagaimana disebutkan pada Pasal 67 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa disebutkan bahwa desa memiliki kewajiban diantaranya yaitu

¹ STAI Al Husain Magelang (maryono@staia-sw.ac.id)

meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat desa, mengembangkan pemberdayaan masyarakat desa, serta memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa.

Guna mewujudkan apa yang menjadi kewajiban desa maka pemerintah memberikan ADD. Tujuan dari ADD adalah salah diantaranya adalah Adapun Tujuan pemberian bantuan langsung Alokasi Dana Desa (ADD) adalah *pertama* meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan desa dalam melaksanakan pelayanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan sesuai dengan kewenangannya. *Kedua* Meningkatkan kemampuan lembaga kemasyarakatan di desa dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pembangunan secara partisipatif sesuai dengan potensi yang dimiliki. *Ketiga* Meningkatkan pemerataan pendapatan, kesempatan kerja dan kesempatan berusaha bagi masyarakat desa serta dalam rangka pengembangan kegiatan sosial ekonomi masyarakat. Dan *keempat* mendorong peningkatan partisipasi swadaya gotong royong masyarakat (Aljannah, 2017).

Dari tujuan di atas jelaslah bahwa tujuan dari ADD salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Demikian halnya dengan Pemerintah Desa Borobudur. Pemerintah Desa Borobudur setelah mendapatkan ADD tentunya akan berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Adanya dana Desa juga memungkinkan Pemerintah Desa Borobudur memiliki dana yang cukup untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Kualitas pada dasarnya adalah perbandingan antara harapan dengan apa yang diperoleh oleh masyarakat terhadap produk dan jasa (Supranto, 2006). Pada konteks penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sejauh mana pemerintah desa mampu mewujudkan harapan masyarakat mengenai pelayanan.

Kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu model servqual. Model ini terdiri dari lima komponen yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Zeithaml, Bitner, Gremler, & Pandit, 2006).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2013). Deskriptif dikarenakan penelitian ini hanya berupaya untuk

memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Desa Borobudur setelah adanya ADD. Kuantitatif karena dalam mendeskripsikan hasil penelitian, penulis mengacu pada data-data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 9.030. Dari populasi tersebut kemudian ditentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sampel penelitian adalah masyarakat yang berdomisili di Desa Borobudur yang diambil secara acak. Guna mengumpulkan data penelitian maka peneliti menggunakan kuesioner yang berbentuk Likert. Setelah data-data berhasil dikumpulkan selanjutnya adalah melakukan analisis data. Analisis data menggunakan teknik analisis indeks sehingga diperoleh batasan persepsi responden dalam menanggapi variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Penilaian Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,76	Sangat Kurang
2	1,75 – 2,26	Kurang
3	2,25 – 3,26	Baik
4	3,25 – 4,00	Sangat Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

Pada bagian ini penyusun menyajikan data hasil penelitian yang telah dilakukan. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner penelitian, sehingga data penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Deskripsi Responden

Berdasarkan umur responden, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang menjadi sampel penelitian kebanyakan adalah responden yang berusia lebih dari 40 Tahun yaitu sebanyak 68 orang atau sebanyak 68% dari total responden. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 2 Deskripsi Responden berdasarkan usia

Usia Responden	Frequency	Percent
Dibawah 30 Tahun	16	16 %
31-35 Tahun	9	9 %
36-40 Tahun	7	7 %
Lebih dari 40 Tahun	68	68 %
Total	100	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

Dari data di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden penelitian merupakan responden yang berusia lebih dari 40 tahun yang berjumlah sebesar 68%. Responden dengan usia dibawah 30 Tahun adalah responden terbanyak ke dua yaitu sebanyak 16%. Sementara itu berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 3 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Frequency	Percent
Petani	5	5 %
PNS	5	5 %
Pegawai Swasta	26	26 %
Lainnya	64	64 %
Total	100	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

Deskripsi Data Penelitian

Dari formula analisis deskripsi tersebut maka hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4 Kualitas Pelayanan dilihat dari Keandalan

No.	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Kecepatan proses pegawai desa dalam memberikana pelayanan	3,12	Baik
2	Pegawai desa dalam memberikan pelayanan sangat cepat dan tepat	2,97	Baik
3	Ketepatan dalam memenuhi standar layanan sesuai dengan kebutuhan warga	2,87	Baik
4	Kecepatan memberikan informasi mengenai kebijakan pemerintah	2,96	Baik
Rata-rata		2,98	Baik

Sumber: Data Primer, 2019

Dari data di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan keandalan pelayanan di Desa Borobudur sudah baik, namun dalam hal Ketepatan dalam memenuhi standar layanan sesuai dengan kebutuhan warga memiliki skor yang terendah yaitu 2,87. Artinya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan warga masih diperlukan perbaikan. Akan tetapi kecepatan proses pegawai desa dalam memberikan pelayanan memiliki skor yang paling tinggi, sehingga setelah adanya ADD pelayanan di Desa Borobudur sangat dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5 Kualitas Pelayanan dilihat dari Daya Tanggap

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Pegawai desa memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik	3,10	Baik
2	Pegawai desa siap siaga dalam memberikan pelayanan	3,01	Baik
3	Pegawai sangat serius dalam menanggapi pertanyaan dari warga desa	3,11	Baik

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
4	Pegawai sangat serius saat menjalankan tugasnya	2,97	Baik
Rata-rata		3,05	Baik

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan komponen daya tanggap pelayanan di Desa Borobudur juga dalam kategori baik. Akan tetapi mengenai keseriusan pegawai pada saat menjalankan tugasnya memiliki nilai yang terendah dibandingkan dengan pertanyaan lainnya yaitu hanya 2,97. Sementara itu keseriusan pegawai dalam menanggapi pertanyaan dari warga desa Borobudur memiliki skor yang tertinggi yaitu 3,11.

Tabel 6 Kualitas Pelayanan dilihat dari Jaminan

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Pengetahuan dan kemampuan pegawai desa dalam menyelesaikan permasalahan warga	2,93	Baik
2	Keadilan pegawai desa dalam memperlakukan sama semua warga desa	2,62	Baik
3	Kesopanan dan keramahan pegawai desa saat dihubungi atau melayani warga	3,11	Baik
4	Kemampuan dan kecekatan kerja pegawai desa dalam melayani warga	3,06	Baik
Rata-rata		2,93	Baik

Sumber: Data Primer, 2019

Dari tabel di atas diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan di lihat dari jaminan diperoleh skor 2,93 atau dalam kategori baik. Namun pada pernyataan keadilan pegawai desa dalam memperlakukan sama semua warga desa memiliki skor yang terkecil yaitu sebesar 3,62. Melihat kondisi maka pemerintah desa memerlukan pembinaan kepada aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang sama kepada semua warga.

Tabel 7 Kualitas Pelayanan dilihat dari Empati

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Kesediaan pegawai desa untuk dengan mudah dihubungi warga	2,90	Baik
2	Sikap dan kejelasan bicara pegawai desa saat berkomunikasi dengan warga	2,92	Baik
3	Saat berkomunikasi dengan warga pegawai desa serius mendengarkan	3,03	Baik
4	Kemampuan pegawai desa untuk memberikan tanggapan terhadap permasalahan warga	3,00	Baik
Rata-rata		2,96	Baik

Sumber: Data Primer, 2019

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dilihat dari empati termasuk dalam kategori baik. Namun pada kategori kesediaan pegawai desa untuk dengan mudah dihubungi warga diperoleh angka yang rendah dibandingkan dengan

indikator lainnya. Kemudian disusul dengan pernyataan sikap dan kejelasan bicara pegawai desa saat berkomunikasi dengan warga.

Tabel 8 Kualitas Pelayanan dilihat dari Wujud Fisik

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Keluasan, penataan dan kebersihan ruang pelayanan administrasi (kantor) sehingga memberikan kenyamanan dan ketertarikan bagi setiap warga yang menunggu pelayanan	2,68	Baik
2	Ketersediaan sarana komunikasi seperti telepon, kotak surat/saran, buletin, laporan- laporan dan lain-lain	2,54	Baik
3	Kestrategisan lokasi gedung sehingga mudah dijangkau oleh semua warga	3,09	Baik
4	Pakaian seragam dan kerapihan penampilan semua pegawai desa	3,10	Baik
Rata-rata		2,85	Baik

Sumber: Data Primer, 2019

Secara umum ADD dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dilihat dari aspek fisik. Hal ini dikarenakan kebanyakan dana desa digunakan untuk memenuhi sarana fisik. Akan tetapi di Desa Borobudur aspek fisik memiliki nilai yang paling rendah yaitu 2,85. Aspek yang paling rendah adalah ketersediaan sarana komunikasi seperti telepon, kotak surat/saran, buletin, laporan- laporan dan lain-lain. Hal ini menunjukkan aspek fisik berupa sarana komunikasi belum menjadi perhatian utama dari perangkat Desa Borobudur.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa setelah adanya ADD kualitas pelayanan yang diukur dengan lima komponen yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan wujud fisik (*tangible*) termasuk dalam kategori baik. Artinya bahwa setelah adanya ADD pemerintah desa Borobudur dapat memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Saran

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa ada beberapa komponen yang memiliki nilai yang lebih kecil daripada item lainnya pada komponen wujud fisik misalnya pernyataan mengenai ketersediaan sarana komunikasi seperti telepon, kotak surat/saran, buletin, laporan-laporan dan lain-lain mendapat nilai terendah, untuk itu bagi kepala Desa Borobudur agar kedepannya menyediakan kotak saran atau laporan-laporan yang

berkaitan dengan kinerja Desa Borobudur. Hasil penelitian juga menunjukkan pada komponen Jaminan pada item pernyataan keadilan pegawai desa dalam memperlakukan sama semua warga desa diperoleh hasil yang paling rendah dibandingkan dengan item lainnya. Untuk itu kepala Desa perlu memberikan aturan yang jelas mengenai prosedur pelayanan yang jelas, sehingga menutup kemungkinan adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljannah, S. (2017). Evaluasi Alokasi Dana Desa (ADD) dalam Menunjang Pembangunan Desa Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu (Studi Kasus: Desa Tambusai Utara Tahun 2013-2014). *JOM Fekom*, 4(1), 813–827.
- Aziz, N. L. L. (2016). Otonomi desa dan efektivitas dana desa. *Jurnal Penelitian Politik*, 13(2), 193–211.
- Florensi, H. (2014). Pelaksanaan Kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) dalam Memberdayakan. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–8.
- Sugiyono, M. P. K. (2013). Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). *Bandung: Alfabeta*.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*.