

ANALISIS FAKTOR KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERANGKAT DI DESA CAHAYA NEGERI, KECAMATAN SUKARAJA, KABUPATEN SELUMA

Atika Firjatullah

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan politik,
Universitas Bengkulu, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received December 2024

Revised December 2024

Accepted Decemberr 2024

Available online December 2024

Korespondensi: Email :
atikabkl01@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

Abstract

This study aims to analyze the level of community satisfaction with village apparatus services in Cahaya Negeri Village, Sukaraja Sub-district, Seluma Regency and identify the factors that influence it. The context of this study is the decline in the quality of village system services perceived by the community, especially related to service delays, lack of responsibility and lack of transparency in providing information. This dissatisfaction has implications for reducing public trust in public services provided by the village government. This research used a descriptive qualitative method with a case study approach. Data collection was conducted through in-depth interviews with the community, direct observation of the village convenience service process and village service documentation. The results showed

that most residents of Cahaya Negeri Village were dissatisfied with the quality of services provided by village officials. The factors that most influence this dissatisfaction include: service reliability, village government responsibility, information transparency and ease of access to services. Analysis shows that slow and unresponsive service delivery is the main cause of community dissatisfaction. In addition, the lack of clear information on service procedures and fees compounded the problems faced by the community. Based on these results, recommendations were made to the government to improve the service delivery system.

Keywords: *community satisfaction, public services, village apparatus, service quality, Cahaya Negeri*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa di Desa Cahaya Negeri Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Konteks penelitian ini adalah menurunnya kualitas pelayanan sistem desa yang dirasakan masyarakat, terutama terkait dengan keterlambatan pelayanan, kurangnya tanggung jawab dan kurangnya transparansi dalam pemberian informasi. Ketidakpuasan ini berimplikasi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah desa tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada masyarakat, observasi langsung terhadap proses pelayanan kemudahan desa dan dokumentasi pelayanan desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar warga Desa Cahaya Negeri kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Faktor yang paling mempengaruhi ketidakpuasan ini antara lain: keandalan layanan, tanggung jawab pemerintah desa, transparansi informasi dan kemudahan akses terhadap layanan. Analisis menunjukkan bahwa pelayanan yang lambat dan tidak responsif menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat. Selain itu, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan biaya layanan menambah permasalahan yang dihadapi masyarakat. Berdasarkan hasil ini, rekomendasi diberikan kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki sistem administrasi, meningkatkan respon terhadap keluhan masyarakat, dan meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan. Direkomendasikan juga untuk mengembangkan sistem layanan digital untuk memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan negara. Dengan melaksanakan rekomendasi tersebut, kami berharap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa Cahaya Negeri dapat meningkat sehingga tercipta hubungan yang lebih baik antara pemerintah desa dan masyarakat. **Kata kunci:** kepuasan masyarakat, pelayanan publik, aparatur desa, kualitas pelayanan, desa Cahaya Negeri.

LATAR BELAKANG

Pelayanan perangkat desa merupakan aspek penting dalam pemerintahan desa yang berperan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat setempat. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, masyarakat mulai meremehkan pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Hal ini tercermin dari berbagai indikator, seperti tertundanya proses pelayanan, kurangnya transparansi, dan sulitnya mengakses informasi yang diperlukan (Caron & Markusen, 2016).

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, pelayanan publik harus semakin baik dan responsif. Masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat, namun juga pelayanan yang adil dan transparan (Lailiyah, 2022). Oleh karena itu, penting dilakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut.

Analisis kepuasan masyarakat ini dapat membantu aparat desa meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat. Dengan cara ini, pemerintah desa tersebut dapat lebih efektif dalam menjalankan tugasnya dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa tersebut (dinas kesehatan Kab. Indragiri Hulu, 2014). Selain itu, analisis ini juga dapat memberikan saran dan rekomendasi perbaikan pelayanan yang dapat meningkatkan kinerja perangkat desa dan meningkatkan hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai metode analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan yang dapat meningkatkan kinerja perangkat desa dan meningkatkan hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut Penurunan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa, Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat, Kurangnya responsivitas terhadap kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dan kurangnya transparansi dalam pelayanan serta minimnya data atau evaluasi terhadap kinerja pelayanan . Dari identifikasi permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu dilakukan pembatasan permasalahan agar penelitian yang dilakukan dapat lebih fokus pada permasalahan yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat desa. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa di Desa Cahaya Negeri, Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma, Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa di Desa Cahaya Negeri serta Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perangkat desa guna meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Cahaya Negeri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (Adlini et al., 2022). Metode ini dipilih untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik di Desa Cahaya Negeri Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma, dan juga untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan karena bertujuan untuk mengetahui informasi mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Desa Cahaya Negeri

Desa Cahaya Negeri terletak di Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma. Desa ini mempunyai ciri-ciri desa agraris dimana mayoritas penduduknya bekerja di sektor pertanian. Dalam beberapa tahun terakhir, masyarakat Desa Cahaya Negeri mulai merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, terutama dalam hal ketepatan waktu, daya tanggap dan transparansi informasi.

2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara mendalam terhadap warga Desa Cahaya Negeri, observasi terhadap pelayanan aparat desa, serta dokumentasi yang relevan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa.

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perangkat Desa

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar masyarakat menyatakan kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh perangkat desa tersebut. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor berikut:

1. Keandalan layanan

Masyarakat mengeluhkan seringnya terjadi keterlambatan penyelesaian urusan administrasi, seperti penyiapan dokumen pertanahan dan administrasi kependudukan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden menilai pelayanan yang diberikan tidak memenuhi syarat yang dijanjikan.

2. Tanggung jawab pejabat desa

Hingga hampir setengah masyarakat merasa bahwa pihak berwenang di desa tersebut kurang tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mereka. Beberapa orang yang diwawancarai mengatakan bahwa ketika mereka mengajukan pertanyaan atau pengaduan, pemerintah desa sering kali lambat memberikan tanggapan dan, dalam beberapa kasus, masyarakat harus kembali beberapa kali untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

3. Transparansi Informasi

Berdasarkan hasil observasi, transparansi informasi menjadi salah satu masalah utama. Masyarakat sering kali kesulitan mendapatkan informasi yang jelas terkait prosedur administrasi, biaya yang dikenakan, dan waktu penyelesaian. Hampir merata responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup jelas dan terbuka dari perangkat desa.

4. Aksesibilitas Layanan

Meskipun sebagian besar masyarakat menganggap lokasi kantor desa mudah dijangkau, responden menyatakan bahwa jam operasional kantor desa sering kali tidak konsisten, sehingga menyulitkan masyarakat yang membutuhkan layanan mendesak. Selain itu, beberapa warga merasa layanan online atau telepon untuk pengurusan administrasi masih sangat minim.

5. Empati dari perangkat desa

Mengenai sensitivitasnya, responden mengatakan bahwa pejabat negara tidak terlalu memperhatikan keluhan mereka. Masyarakat menilai ada beberapa perangkat desa yang tidak ramah dan tidak memberikan pelayanan secara kooperatif.

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa Cahaya Negeri:

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan, seperti waktu pelayanan yang tidak tepat dan minimnya respon dari perangkat desa, merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

2. Transparansi

Kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan biaya pelayanan juga menjadi penyebab utama rendahnya kepuasan masyarakat.

3. Kemudahan akses

Terbatasnya akses terhadap informasi dan layanan desa, terutama melalui media online, berdampak negatif pada persepsi masyarakat.

4. Sikap para pelayan

Sikap kurang ramah dan bersahabat dari sebagian perangkat desa juga mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

3. PEMBAHASAN

A. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa di Desa Cahaya Negeri masih dalam kategori rendah. Penurunan tingkat kepuasan ini erat kaitannya dengan ketidakmampuan perangkat desa memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif. Hal ini konsisten dengan teori diskonfirmasi ekspektasi (Muflih, 2021), yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan muncul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Ketika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan cenderung menurun.

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah ketidakmampuan aparat desa dalam memberikan layanan tepat waktu (*reliability*) dan kurangnya respons terhadap kebutuhan masyarakat secara tepat waktu (*responsiveness*).

B. Transparansi dan Aksesibilitas Pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi menjadi salah satu permasalahan utama layanan server tanah air. Masyarakat sulit memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur dan biaya pelayanan. Kurangnya transparansi menciptakan kebingungan dan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat (Setyobudi, 2009). Menurut undang-undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, transparansi merupakan salah satu prinsip dasar pelayanan publik dan ketidakpastian ini mencerminkan prinsip tersebut. Upaya ini belum sepenuhnya diterapkan di Desa Cahaya Negeri.

Selain itu, akses terhadap layanan masih menjadi tantangan yang minim. Selain akses fisik ke kantor desa relatif mudah, akses terhadap layanan online atau melalui media lain sudah cukup memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa sudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan menyediakan platform layanan digital yang memudahkan hidup masyarakat.

C. Rekomendasi Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis, beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa Cahaya Negeri adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan keandalan dan kecepatan layanan

Pemerintah suatu desa harus meningkatkan keandalan layanan dengan memastikan bahwa setiap layanan yang dijanjikan diberikan dalam waktu yang ditentukan. Hal ini dapat dicapai melalui evaluasi kinerja pejabat desa secara berkala.

2. Meningkatkan respon terhadap pengaduan masyarakat

Tanggung jawab kepala desa terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat harus ditingkatkan. Salah satu solusinya adalah dengan menyediakan saluran pengaduan yang lebih efisien dan memastikan setiap pengaduan dijawab dalam waktu singkat.

3. Meningkatkan transparansi informasi

Transparansi mengenai prosedur, biaya dan waktu pelayanan harus lebih ditingkatkan. Pemerintah desa dapat membuat tabel informasi di kantor desa dan memberikan petunjuk yang jelas dalam pelayanan masyarakat.

4. Pengembangan sistem layanan online yang baik

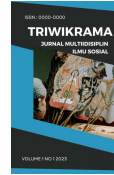
Pemerintah desa telah memanfaatkan teknologi dengan mengembangkan sistem pelayanan online yang memudahkan dan mempercepat warga dalam mengurus pemerintahan desa tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

5. Pelatihan para pemimpin desa

Para pemimpin desa harus mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan yang responsif, ramah dan sensitif kepada masyarakat.

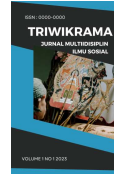
SIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perangkat desa masih tergolong rendah. Masyarakat menghadapi banyak kendala dalam hal keandalan, akuntabilitas, transparansi dan aksesibilitas terhadap layanan yang diberikan oleh perangkat desa. Ketidakpuasan ini terutama disebabkan oleh keterlambatan layanan, kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat dan kurangnya transparansi mengenai informasi dan biaya layanan. Beberapa faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparat desa adalah kualitas pelayanan, transparansi informasi, kemudahan akses, serta sikap dan kepekaan aparatur desa. Rendahnya kualitas pelayanan, minimnya keterbukaan informasi dan



kurang bertanggung jawabnya aparat desa berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hubungan pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat negara dengan tingkat kepuasan masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan cenderung menurun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pemerintah harus memperbaiki sistem pelayanan publik yang ada, terutama dalam hal kecepatan dan keandalan pelayanan. Prosedur administrasi desa harus ditata dengan lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan harapan masyarakat. Ketanggapan pihak berwenang terhadap keluhan dan permintaan masyarakat harus ditingkatkan. Aparat desa harus lebih memperhatikan setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat dan respon yang cepat dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meningkatkan transparansi informasi, transparansi informasi harus menjadi prioritas mutlak dalam pelayanan publik negara. Pemerintah negara dapat memberikan informasi yang lebih jelas tentang prosedur, biaya dan waktu pemberian layanan melalui papan informasi di kantor desa atau menggunakan teknologi informasi seperti situs web desa tersebut. Pengembangan sistem layanan digital, mengingat perkembangan teknologi, pemerintah desa tersebut disarankan untuk meningkatkan sistem layanan digital yang memudahkan masyarakat mengurus administrasi tanpa harus pergi ke kantor desa. Pelayanan online sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, pejabat desa harus menerima pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka dalam memberikan layanan publik yang lebih baik. Pelatihan ini dapat mencakup manajemen layanan, komunikasi publik, dan pemahaman pentingnya empati dan sikap kolaboratif dalam pemberian layanan. Pemerintah negara harus melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja pejabat desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sistem *monitoring* dan evaluasi ini dapat mencakup partisipasi masyarakat untuk memberikan masukan yang konstruktif sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan berdasarkan kebutuhan masyarakat.



DAFTAR RUJUKAN

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). *Tupoksi Perangkat Desa*. 1–23.
- Dinas kesehatan kab.Indragiri Hulu. (2014). Tugas Dan Fungsi. 13 Juli 2014, 3, 1–2. <https://dinkes.inhukab.go.id/kambesko/tugas-dan-fungsi/%0Ahttps://www.bmkg.go.id/profil/?p=tugas-fungsi%0Ahttps://www.kemkes.go.id/article/view/13010100003/struktur-organisasi-kementerian-kesehatan-republik-indonesia.html>
- Lailiyah, K. (2022). Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 6(2), 26–34. <https://doi.org/10.55686/ristek.v6i2.112>
- Muflih, M. (2021). Kepuasan Industri Keuangan Syariah terhadap Kinerja Mahasiswa Magang Perguruan Tinggi: Analisis Teori Ekspektasi-Diskonfirmasi. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 5(1), 13–22. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v5n1.p13-22>
- Rivki, M., Bachtar, A. M., Informatika, T., Teknik, F., & Indonesia, U. K. (n.d.). *analisis kepuasan konsumen dalam serqual*. 112.
- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Setyobudi, Y. F. (2009). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Tentang Pelayanan Publik. *Journal.Unrika.Ac.Id*, 25, 1–9. <http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik>