



Kualitas Pelayanan Perangkat Kampung Kepada Masyarakat

Dwi Rani Khaerunnisa¹, Daeng Ayub², Muhammad Jais³

^{1,2,3}Universitas Riau, Indonesia

E-mail: dwi.rani1982@student.unri.ac.id, daengayub@lecturer.ac.id,
muhammadjais@lecturer.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-05-13 Revised: 2025-06-23 Published: 2025-07-04 Keywords: <i>Quality Of Service; Village Apparatus; Community; Public Service.</i>	This study aims to determine the level of service quality provided by village officials to the community. This study uses a quantitative approach with a descriptive method. Data were collected through distributing questionnaires to the community who received services from village officials. The service quality indicators used include tangibles, responsiveness, and empathy. The results of this study show that there is a significant and positive contribution between the variable of Social Skills (X) on Service Quality (Y) of Village Officials to the Community in Perawang Indah Village, Tualang District, Siak Regency, with an influence of 61.3%, and 38.7% is determined by other factors that are not part of this study.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-05-13 Direvisi: 2025-06-23 Dipublikasi: 2025-07-04 Kata kunci: <i>Kualitas Pelayanan; Perangkat Kampung; Masyarakat; Pelayanan Publik.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat kampung kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima layanan dari perangkat kampung. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan mencakup bukti langsung (tangibles), daya tanggap (daya tanggap), dan empati (empati). Hasil penelitian ini Diperoleh kontribusi pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kecakapan Sosial (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Perangkat Kampung Kepada Masyarakat Di Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak yang besar pengaruhnya 61,3%% dan 38,7% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini.

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, baik berupa barang dan jasa, melalui produksi, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Menurut Dr. Abdul Sabaruddin, M.Si. (2015) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan masyarakat (masyarakat). Sedangkan menurut Rahmawati dan Wahyu Subadi (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan perundang-undangan dalam bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab oleh pelaksana pelayanan seperti instansi pemerintah kepada masyarakat.

Pada prinsipnya setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan kliennya atau masyarakat yang ada di bawahnya, akan tetapi kenyataan tidak demikian, untuk memperbaiki mutu pelayanan publik salah satu caranya adalah membenahi apa yang menjadi keluhan dari masyarakat.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional, sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan public menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah khususnya Perangkat Desa berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan efisien.

Sebagai pelayanan masyarakat, perangkat desa merupakan salah satu elemen penting dalam penentuan keberhasilan suatu pembangunan di lingkungan dan juga sebagai peran utama dalam kepuasan terhadap pengayom masyarakat. Kinerja perangkat desa dalam merencanakan pembangunan dan juga sebagai pelayan masyarakat, merupakan faktor penting dalam

pencapaian suatu keberhasilan pembangunan di lingkungan masyarakat dan juga tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empiris pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau instansi yang berwenang dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Komunikasi Juga menjadi hal penting dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Menurut M Ridwan Rosadi, Daeng Ayub, & Dafetta Fitrilinda (2022:519) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu alat yang digunakan manusia untuk berinteraksi dengan manusia lainnya. Di tingkat kampung, perangkat kampung memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, seperti administrasi kependudukan, penyuluhan, dan pengelolaan anggaran kampung.

Selain itu, lingkungan sosial juga berperan penting dalam pengembangan kecakapan sosial. Hal ini menekankan pentingnya adaptasi dan fleksibilitas individu dalam berbagai konteks sosial untuk mencapai interaksi yang harmonis. Namun, dalam realitas sosial saat ini, masih terdapat tantangan dalam pengembangan kecakapan sosial di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam untuk dapat memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan masyarakat dan strategi yang efektif untuk meningkatkannya.

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kuantitatif dimana penelitian berkaitan dengan angka. Penelitian ini bersifat *ex-post facto*, atau faktor independennya adalah kejadian nyata yang telah terjadi sebelumnya. Sugiyono (2021) mengatakan bahwa telaah eksperimen *ex-post facto* adalah jenis telaah eksperimen yang melihat kejadian sebelumnya dan setelah itu menuntut kebelakang untuk mengetahui apa yang menyebabkan peristiwa tersebut terjadi. Oleh karena itu, pemilihan jenis riset dikarenakan peneliti bertujuan memanifestasikan besaran dampak faktor bebas (Kecakapan Sosial) terhadap faktor terikat (kualitas pelayanan).

Telah eksperimen bermaksud guna membagikan refleksi secara terancang mengenai situasi terkini pada objek telaah eksperimen

yakni mengenai Pengaruh Kecakapan Sosial Terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Kampung Kepada Masyarakat Di Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Pelaksanaan telaah eksperimen berlangsung di Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dengan rentan usia 15-65 tahun, dengan sampel sebanyak 815 kartu keluarga, yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling* dengan tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan dari beberapa kartu keluarga yang ada di Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Metode pengumpulan data melibatkan, observasi terhadap perangkat kampung yang di kampung tersebut. Kuisisioner untuk mengukur kecakapan sosial dan kuitas pelayanan, dokumentasi berupa foto. Instrument penelitian terdiri dari dua bentuk kuesioner: (1) kecakapan sosial, dan (2) kualitas pelayanan. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum, dan statistik inferensial untuk mengukur hubungan antar variabel.

Dalam telaah eksperimen ini menggunakan peranti berbentuk dua daftar pertanyaan yang pertama kualitas pelayanan dan kecakapan sosial. Sistem telaah informasi oleh telaah eksperimen ialah analisis statistik deskriptif. Kemudian digunakan analisis statistik inferensial dalam pengujian hipotesis yang dirumuskan sebelumnya. Ketika membuat Keputusan ini pada suatu penelitian, ada dua Keputusan penelitian berdasarkan rata-rata dan Keputusan berdasarkan kontribusi, terhadap Keputusan hasil penelitian. Berdasarkan rata-rata, table interpretasi skor rata-rata digunakan sebagai berikut :

Tabel 1. Interpretasi Skor Mean

Kategori	Interpretasi
4,50-5,00	Sangat Tinggi
4,00-4,49	Tinggi
3,50-3,99	Cukup Tinggi
3,00-3,49	Sedang
2,50-2,99	Rendah
2,00-2,49	Cukup Rendah
1,50-1,99	Sangat Rendah
1,00-1,49	Diabaikan

Sumber: Adaptasi Daeng Ayub Natuna (2017)

Sementara untuk Keputusan statistik inferensial khususnya berkenaan dengan pengaruh digunakan table interpretasi koefisien pengaruh berdasarkan model *summary* dalam uji regresi yaitu:

Tabel 2. Interpretasi Nilai Koefisien Kontribusi/Pengaruh

Skala	Interpretasi
61-100	Tinggi
41-60	Sedang
0,0-40	Rendah

Sumber: Adaptasi Daeng Ayub Natuna (2017)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tafsiran kedua mean masing-masing variabel penelitian dapat di lihat pada:

Tabel 3. Nilai Mean Berdasarkan Masing-Masing Variabel Penelitian

No.	Variabel	Mean	Tefsiran
1	Kecakapan Sosial (X)	4,13	Tinggi
2	Kualitas Pelayanan (Y)	4,20	Tinggi

Sumber: Data olahan SPSS25, 2025

Jika dilihat pada tabel 3 diperoleh data untuk nilai mean masing-masing variabel penelitian, nilai tertinggi terdapat pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai mean yaitu 4,20 kemudian variabel kecakapan sosial dengan nilai mean sebesar 4,13. Temuan ini menyimpulkan bahwa kedua variabel dalam kategori tinggi. Selanjutnya sebalum melakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji normalitas.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Variabel Kecakapan Sosial (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		x	y
n		90	90
Normal	Mean	4.1348	4.2092
parameters ^{a,b}	Std. Deviation	.35600	3.4593
Most	Absolute	.152	.145
Extreme	Positive	.139	.120
Differences	Negative	.152	.145
Test statistic		.152	.145
Asymp Sig. (2-tailed)		200 ^c	.200 ^c

Berdasarkan tabel 4 dijelaskan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk nilai signifikansi sebagai berikut:

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai sig 0,200 ($0,200 > 0,05$) hal ini berarti data berdistribusi normal.
2. Pada variabel kecakapan sosial (X) dengan sig 0,200 ($0,200 > 0,05$) hal ini berarti data berdistribusi normal.

Pengujian linearitas menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Uji linearitas terhadap

variabel Kualitas Pelayanan (Y) dan Kecakapan Sosial (X).

Tabel 5. Hasil Uji Linieritas Of Variance Kualitas Pelayanan (Y) dan Kecakapan Sosial (X)

Variabel	Sig
Kecakapan Sosial dan Kualitas Pelayanan	0,285

Bersumber pada hasil uji linearitas pada tabel 5 menjelaskan nilai signifikan (sig) *Deviation from linearity* Kualitas Pelayanan Perangkat Kampung Kepada Masyarakat Di Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikansi antara kecakapan sosial dengan kualitas pelayanan. Hubungan korela antara kecakapan sosial (X) dengan kualitas pelayanan (Y). Untuk melihat nilai koefisien determinasi dapat dilihat di tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Pengaruh Variabel Kecakapan Sosial (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

R	R Square	Pengaruh (%)	Tafsiran
0,783	0,613	61,3%	Tinggi

Bersumber pada tabel 6 diperoleh *Rsquare* (r^2) = 0,613 atau 61,3%, artinya besar pengaruh variabel kecakapan sosial (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) perangkat kampung kepada masyarakat di Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak adalah 61,3% sedangkan sisanya 38,7% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa pengaruh variabel kecakapan sosial (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) memiliki tafsiran tinggi atau pengaruh yang tinggi.

B. Pembahasan

Sebagaimana hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan yang tinggi dilihat faktor demografi jenis kelamin (laki-laki dan Perempuan) variabel kualitas pelayanan (Y) diperoleh mean 4,19 dalam kategori tinggi, selanjutnya demografi responden berdasarkan usia (15-65 tahun) diperoleh mean sebesar 4,02 dalam kategori tinggi dan demografi responden berdasarkan pekerjaan (supir, petani, guru, karyawan PT, waraswasta, pelajar, IRT, security, mekanik) diperoleh mean sebesar 4,14 dalam kategori

tinggi. Kecakapan sosial dapat dilihat dari kualitas pelayanan. Kecakapan sosial dapat dilihat dari bagaimana perangkat kampung melayani masyarakat dengan baik dengan memiliki kemampuan menghargai, kemampuan berbagi informasi dan kemampuan bersosialisasi, jika perangkat kampung memiliki kemampuan tersebut, artinya perangkat kampung tersebut sudah dikatakan berkualitas dalam melayani masyarakat.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Hasil penelitian didapatkan dari demografi jenis kelamin (laki-laki dan perempuan) variable keharmonisan keluarga (Y) diperoleh mean 4,19 dalam kategori tinggi selanjutnya demografi responden berdasarkan usia (15-17) diperoleh mean sebesar 4,02 dalam kategori tinggi dan demografi responden pekerjaan (supir, petani, guru, karyawan PT, wiraswasta, pelajar, IRT, security, mekanik) diperoleh mean sebesar 4,14 dalam kategori tinggi.
2. Kecakapan Sosial Perangkat Kampung Di Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak berdasarkan masing-masing indikator termasuk pada kategori tinggi.
3. Diperoleh kontribusi pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kecakapan Sosial (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Perangkat Kampung Kepada Masyarakat Di Kampung Perawaang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak yang besar pengaruhnya 61,3% dan terdapat 38,7% ditentukan oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini.

B. Saran

1. Kepada perangkat kampung disarankan agar perangkat kampung meningkatkan kecakapan sosial, khususnya dalam kemampuan menghargai, kemampuan berbagi informasi dan kemampuan bersosialisasi kepada masyarakat. Hal ini penting agar pelayanan publik yang diberikan semakin responsive dan berkualitas.
2. Bagi pemerintah daerah diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan atau pelatihan rutin secara berkala kepada perangkat kampung terkait kecakapan sosial dan pelayanan publik, sehingga dapat mendukung profesionalisme dan empati dalam melayani masyarakat.

3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan, serta memperluas wilayah penelitian agar menghasilkan hasil yang lebih komprehensif dan juga dapat digeneralisasikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Daeng Ayub Natuna. 2017. Kontribusi Akuntabilitas Guru dalam Pelaksanaan Pembelajaran Terhadap Penerapan Nilai Kewirausahaan di SMA Negeri Tambang, Kabupaten Kampar. Pekanbaru: Pascasarjana Universitas Riau.
- Rahmawati & Subadi Wahyu (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek *Tangible* (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser.
- Ritonga, Z., & Natuna, DA (2006). Teknik Analisis Data.
- Rosadi, M. R., Ayub, D., & Fitrilinda, D. (2022). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 519.
- Sabaruddin, A., & Si, D. M. (2015). Collaborative management in public service. *Bandung: Graha Ilmu*.
- Sugiyono. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Swid, A. F., Ayub, D., & Fitrilinda, D. (2022). Pengaruh Interaksi Sosial Teman Sebaya Terhadap Karakter Peduli Lingkungan Remaja Putri di Kampung Maredan Barat Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. *Jurnal Pendidikan Nonformal*