



## **Sistem Pemilihan Kepala Desa dan Pengangkatan Lurah serta Pengaruhnya terhadap Pelayanan Publik : Studi Kasus Perbandingan di kota Jambi dan Muaro Jambi**

**Haris Mubarak\* & Indra Fauzan**

Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Institut Kajian Etnik (KITA), UKM

---

### **Abstrak**

Pemilihan kepala desa secara langsung di satu sisi bersesuaian dengan sistem demokrasi, tetapi di sisi lainnya, sistem seperti ini menggunakan banyak dana serta seringkali terjadi konflik antara kedua pihak. Manakala lurah yang diangkat oleh pejabat di atasnya tidak banyak menimbulkan isu-isu konflik. Oleh itu, tulisan ini bertujuan untuk menguji tingkat pelayanan umum di desa dan kelurahan berdasarkan sistem pemilihan kepala desa secara langsung oleh masyarakat dan lurah yang diangkat oleh pejabat di atasnya. Kajian ini menggunakan metode kuisioner yang dijalankan di 60 desa dan kelurahan di kabupaten Muaro Jambi dan Kota Jambi. Manakala untuk menganalisa data, kajian ini menggunakan teknik analisis data uji Tau-b dan Mann-Whitney. Hasil kajian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh pemilihan kepala desa dan lurah terhadap pelayanan publik, tetapi dari aspek pelayanan publik, perbezaan hanya terletak pada nilai pelayanan di desa sebesar 52,49, manakala di kelurahan sebesar 47,39. Oleh kerana itu, pemilihan maupun pengangkatan kepala desa atau lurah tidak membawa dampak langsung terhadap pelayanan publik. Ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelayanan tersebut.

**Kata Kunci:** Kepala Desa, Lurah, Pemilihan Langsung, Pengangkatan

### **Abstrak**

*Direct election for a chief village in one side is suitable with democratic practice, but on the other side, this sistem needs much cost and often occurs conflict between two parties. Otherwise, the chief urban village that is appointed by the higher official is not many relating to conflict issues. Therefore, this study aims to examine the practice of public services in the village and urban village based on direct chief village election and appointed chief urban village. This research uses questionnaires distributed in 60 villages and urban village in Muaro Jambi Regency and Jambi city. While to analyze this data, this research uses Tau-b and Mann-Whitney technique analysis. The result of this study shows that there is no correlation between direct chief village local election and appointed chief urban village and public services, but from public services in both areas, there is a difference between them, The difference is in the value of public services, there are 52,49 for village and 47,30 for the urban village. Therefore, there is no direct impact on direct chief village election and appointed chief urban village. There are other factors that influence public services in both areas.*

**Keywords:** Chif Village, Chief Urban Village, Direct Election and Appoitment

**How to Cite:** M. Haris & F. Indra (2019). Sistem Pemilihan Kepala Desa dan Pengangkatan Lurah serta Pengaruhnya terhadap Pelayanan Publik : KES Perbandingan di Kota Jambi dan Muaro Jambi, *Politeia: Jurnal Ilmu Politik*, 11 (2): 1-18

---

\*Corresponding author:

E-mail: [Haris\\_mubarak@uinjambi.ac.id](mailto:Haris_mubarak@uinjambi.ac.id)

## PENDAHULUAN

Pemilihan kepala desa di Indonesia dilaksanakan secara langsung, di mana masyarakat desa dapat menentukan sendiri siapa kepala desa mereka sesuai dengan hati nuraninya. Sistem ini merupakan sebuah gambaran dari praktik demokrasi di Indonesia pada peringkat paling bawah yang harus dilaksanakan secara adil, jujur, bebas dan rahasia (Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 112 Tahun 2014 Pasal 1(5)). Namun sistem pemilihan ini tidaklah diikuti dalam memilih kepala kelurahan (lurah), di mana lurah diangkat oleh pejabat di atasnya. Kedudukan kepala desa dan lurah pada dasarnya tidak jauh berbeda dan keduanya sama-sama terletak di bawah pemerintahan kecamatan, yang membedakannya adalah kedudukan wilayah, jumlah penduduk dan status kepala desa dan kepala kelurahan, di mana kepala desa bukanlah Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pegawai kerajaan, sedangkan lurah adalah seorang birokrat yang terikat dengan aturan pegawai kerajaan.

Pemilihan kepala desa pada satu sisi merupakan cerminan dari

demokrasi untuk melibatkan masyarakat dalam menentukan pemimpin mereka sendiri sehingga diharapkan pemimpin terpilih dapat membangun desa dan mensejahterakan masyarakat desa. Dalam penelitian Yuningsih and Subekti (2016) di tiga desa di Kecamatan Selawu misalnya menunjukkan bahwa pelaksanaan demokrasi telah berjalan dengan baik, di mana partisipasi efektif dalam masyarakat dan kontrol terhadap agenda politik berjalan, meskipun kriteria lain seperti kesetaraan pilihan, pemahaman mereka dalam menentukan pilihan terbaik dan tidak ada pengecualian terhadap pemilih masih belum terpenuhi. Tetapi pada sisi lain, praktik pemilihan kepala desa seringkali memunculkan persoalan, sebagai contoh dana untuk pemilihan kepala desa serentak saja di Kabupaten Demak sama dengan dana yang diperlukan untuk pemilihan kepala daerah setingkat bupati dengan biaya 16 Miliar Rupiah (Tempo 2016). Sedangkan di kabupaten Tegal, dana untuk pemilihan kepala desa diberikan pemerintah bergantung dengan jumlah pemilih di desa seperti di desa yang memiliki jumlah mata pilih mencapai

25000 akan diberikan dana 25 juta pemilihan kepala desa tersebut. Rupiah sedangkan di atas 2500-5000 Selanjutnya Fitriyah (2015) dan orang akan didanai 30 juta Rupiah Aspinall dan Rohman (2017) (Tribunjateng 2018).

Dana di atas belum termasuk uang yang dikeluarkan oleh kandidat atau calon kepala desa, dari mulai pendaftaran, kampanye maupun pembiayaan mesin politiknya. Sebagai contoh di Desa Muara Baru di Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan, di mana calon kepala desa harus membayar uang sebesar 39 juta Rupiah untuk boleh ikut mendaftar sebagai calon (Tribunnews 2015) dan pemungutan dana sebesar 65 juta Rupiah yang diminta oleh panitia pemilihan kepala desa di Desa Karpote di Jawa Timur yang kemudian membuat laporan terhadap kasus tersebut ke polisi (Tempo 2015).

Di samping itu dalam kajian Aspinall and Rohman (2017) bahwa pemilihan kepala desa menunjukkan kandidat kepala desa hanya diisi orang-orang yang memiliki kemampuan finansial, mereka ini akan menginvestasikan dana mereka dan sumber-sumber politik di dalam

menemukan bahwa membeli suara atau politik uang menjadi strategi utama untuk memenangkan pemilihan kepala desa, di mana uang diberikan kepada pemilih melalui para *broker* politik mereka

Kajian lain juga menunjukkan bahwa pemilihan kepala desa rentan terhadap konflik kekerasan antara penyokong kandidat (Kingsley 2012), dan beberapa kasus penyelesaian konflik pemilihan kepala desa banyak yang belum terselesaikan, karena kurangnya aturan hukum yang mengatur persoalan tersebut dan kurangnya kompetensi tim investigasi yang mengatur masalah administrasi (Kartika 2016). Di samping itu, korupsi juga sangat rentan terjadi di desa, apatah lagi dana yang diberikan oleh pemerintah mencecah 1 miliar Rupiah pertahun, sehingga tingkat rasuah di desa naik peringkat dari 17 kasus rasuah kepala desa pada tahun 2015, kemudian meningkat menjadi 41 kes pada tahun 2016 dan 96 kes pada 2017 (Indonesian Corruption Watch 2018).

Jika dibandingkan dengan institusi-institusi penyokong kinerja lurah, maka persoalan konflik tidak pemerintah (Savas 1987).

begitu banyak terjadi, apalagi dana yang diberikan untuk pembangunan kelurahan tidak sebesar dana desa, sehingga ada kelurahan yang ingin menjadi desa yang disebabkan oleh motif ekonomi dan politik (Harsanto et al. 2017). Persoalan yang perlu menjadi perhatian adalah bagaimanakah efek pemilihan kepala desa dan pengangkatan lurah ini terhadap pelayanan publik. Ini karena, hasil yang diharapkan dari proses pemilihan tersebut bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu, pelayanan publik merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, segala bentuk pelayanan barang dan jasa dari pemerintah kepada masyarakat menjadi tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan (Fadhillah 2012, Dwiyanto 2015), sedangkan pelayanan pemerintah merupakan suatu kemestian yang dilakukan oleh agen-agen pemerintah iaitu para pegawainya melalui sektor-sektor publik yang kita kenali dengan

Sedangkan apabila kita menoleh kepada undang - undnag tentang pelayanan publik yang terangkum dalam UU No 29 Tahun 2009 mengatakan bahwa : *pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif dan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.*

Dalam konteks ini sebenarnya jelas bahwa negara sebenarnya hadir dalam pelaksanaan pelayanan publik ini dalam artian negara mencoba memberikan perlindungan dan rasa nyaman kepada tiap-tiap warga negara bahwa mereka berhak dilayani dan mendapat pelayanan yang terbaik. Tentunya terbaik itu adalah kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Pelayanan publik menjadi masalah ketika negara atau pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat,

untuk itu mengikut Sinambela (2006) dilaksanakan secara demokrasi dan mengatakan bahwa untuk mencapai pengangkatan lurah oleh pejabat di pelayanan prima maka harus tercermin atasnya terhadap pelayanan publik di daripada beberapa aspek seperti : desa dan kelurahan. Dalam konteks transparansi, akuntabilitas, demokrasi, seharusnya pemilihan kondisional, partisipatif dan kesamaan kepala desa dapat memberikan hak. Untuk itu penyediaan pelayanan pengaruh terhadap pelayanan publik publik menjadi sangat penting ketika daripada kelurahan. selarinya pelayanan dan kepuasan. Muara daripada semua itu adalah bagaimana kepuasan masyarakat mendapat layanan daripada pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apalagi dalam konteks zaman sekarang inovasi pelayanan sudah harus berbasis teknologi, dengan segala macam akses dan kemudahan, inovasi teknologi ini harusnya menjadi penggiat untuk para pejabat terkait bawa pelayanan publik agar lebih bergiat untuk mempertingkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak hanya sumber daya manusia saja tetapi juga menyangkut kenyamanan fasilitas, sistem dan tentunya pelayanan publik.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan pemilihan kepala desa yang

dilaksanakan secara demokrasi dan pengangkatan lurah oleh pejabat di atasnya terhadap pelayanan publik di desa dan kelurahan. Dalam konteks transparansi, akuntabilitas, demokrasi, seharusnya pemilihan kepala desa dapat memberikan pengaruh terhadap pelayanan publik daripada kelurahan.

## **REKA BENTUK KAJIAN**

Dalam penelitian ini, akan diuraikan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian ini, sistem pengangkatan Kepala Desa dan Lurah sebagai variabel *independent* (X), pelayanan publik aparatur desa dan kelurahan sebagai variabel *dependent* (Y<sub>2</sub>). Penelitian ini menggunakan metod survey dengan teknik *causal-comparative*. Penelitian survey menurut Kerlinger (2004:660) adalah penelitian yang mengkaji populasi, namun data yang digunakan merupakan data sampel yang diambil dari populasi, sehingga ditemukan insidensi, distribusi dan interelasi relatif dari variabel-variabel sosiologis maupun psikologis. Pilihan terhadap pendekatan kausal dikeranakan dalam penelitian ini menguji hubungan

kausal yaitu pengaruh praktik kelurahan akan menjadi responden dalam pemilihan Kepala Desa dan penelitian ini.

pengangkatan Lurah terhadap pelayanan publik aparatur Desa dan Lurah. Sedangkan pendekatan komparatif untuk melihat perbedaan kinerja dan pelayanan publik antara aparatur Desa dan Kelurahan.

#### **KRITERIAN PEMILIHAN SAMPEL KAJIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Jambi dan Kabupaten Muaro Jambi yang dilaksanakan di 60 desa dan kelurahan. Kedua wilayah ini dipilih karena Kota Jambi dan Muaro Jambi sangat dekat sehingga mobilitas penduduk kedua daerah ini saling bertukar antara satu sama lainnya dan dapat merasakan apa yang terjadi di kelurahan dan di desa.

Teknik sampling dilakukan berdasarkan kelompok (*cluster sampling*) yang dilakukan dengan dua tahap yaitu sampel daerah ditentukan terlebih dahulu dari 151 desa dan 67 kelurahan di kedua wilayah. Tahap selanjutnya adalah menentukan individu-individu yang menjadi responden dengan teknik *accidental sampling* yaitu masyarakat yang sedang berurusan di kantor desa atau

#### **METODE PENELITIAN**

Pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan pelayanannya dan pelayanan ini diberikan tanpa ada pengutipan biaya atau dengan biaya sedemikian rupa (Dwiyanto 2006). Pasolong (2007:128) menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi keperluan. Jika dilihat dalam perspektif pemerintah, pelayanan publik diartikan sebagai “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keperluan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.” (Sedangkan hakikat pelayanan publik menurut keputusan menteri ini adalah masyarakat akan memperoleh pelayanan prima dari pemberi pelayanan sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/&/2003).

Berdasarkan keperluan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas yang disediakan oleh pemerintah, maka sebagai pelayan publik pemerintah dalam hal ini aparat desa dan kelurahan harus senantiasa mengacu pada kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dalam pelayanan publik. Dalam menilai pelayanan publik, adapun dimensi-dimensi pelayanan publik menurut Zeithaml dkk dalam Pasolong (2010:135) adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, penelitian ini menggunakan kuisioner dengan skala likert dengan 4 pilihan jawaban dalam pernyataan. Pernyataan tersebut terdiri dari pernyataan positif dan pernyataan negatif. Untuk kalimat positif, jawaban selalu (SL) diberi skor 4, sering (S) diberi skor 3, kadang-kadang (K) diberi skor 2, dan tidak pernah (TP) diberi skor 1, sedangkan untuk kalimat negatif, jawaban selalu (SL) diberi skor 1, sering (S) diberi skor 2, kadang-kadang (K) diberi skor 3, dan tidak pernah (TP) diberi skor 4.

Adapun dimensi yang diukur menggunakan skala likert ini adalah

dimensi *Tangibles* dengan indikator tampilan dan fasilitas sarana dan prasarana serta tampilan peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan. Dimensi *reliability* dengan indikator kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan tepat waktu serta kemampuan memberikan pelayanan secara benar sesuai jenis pelayanan. Dimensi *responsiveness* dengan indikator memberikan pelayanan cepat tanggap serta kesadaran atau keinginan untuk membantu dan tidak menyulitkan konsumen. Dimensi *Assurance* dengan indikator memiliki pengetahuan dalam memberi pelayanan serta adanya kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat. Dimensi *empathy* dengan indikator kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan.

## VALIDITAS DAN REABILITAS DATA

Suatu instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur dengan tepat apa yang diukur. Untuk melakukan pengujian validitas, peneliti menggunakan formula *Pearson Product Moment* yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total responden. Hasil

korelasi tiap butir item dikonsultasikan dengan r tabel pada taraf kesalahan 5% dengan  $n = 30$ ,  $dk = n - 2$  ( $30 - 2 = 28$ ), maka diperoleh r tabel sebesar 0,37. Dari hasil pengujian, maka butir item pernyataan dianggap valid.

Sedangkan reliabilitas menunjukkan bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Riduwan, 2013:110). Untuk melakukan pengujian reliabilitas, peneliti menggunakan teknik *Alfa Cronbach*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa reliabilitas sebesar 0,92 yang berarti memiliki reliabilitas tinggi karena  $r = 0,92 > 0,70$ .

## TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data penelitian terdiri dari analisis deskriptif dan analisis inferensial non parametris. Analisis deskriptif dilakukan untuk mencari koefisien mean, median, modus, simpangan baku, varians, pembuatan distribusi frekuensi dan histogram dari skor setiap variabel penelitian. Untuk

mengetahui dan menganalisis perolehan skor jawaban responden per indikator dari setiap dimensi pelayanan publik, dapat didasarkan pada kriteria penilaian dengan skala interval jawaban responden sebagai berikut:

- (1) 180 responden x 1 item pernyataan x 1 (skor) = 180 (tidak baik)
- (2) 180 responden x 1 item pernyataan x 2 (skor) = 360 (cukup baik)
- (3) 180 responden x 1 item pernyataan x 3 (skor) = 540 (baik)
- (4) 180 responden x 1 item pernyataan x 4 (skor) = 720 (sangat baik)

Sedangkan analisis inferensial digunakan untuk mengetahui pengaruh sistem pemilihan Kepala Desa dan pengangkatan Lurah terhadap pelayanan publik aparatur desa dan lurah, serta mengetahui perbedaan pelayanan publik antara aparatur desa dan lurah.

Dalam penelitian ini, data penelitian dianalisis dengan statistik non parametris menggunakan formula uji Tau-b, dimana koefisien kontingensi

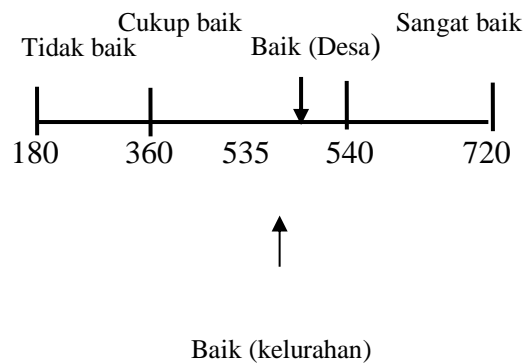


digunakan untuk mengukur pengaruh sistem pemilihan Kepala desa dan Pengangkatan Lurah terhadap pelayanan publik aparatur Desa dan Lurah. Sedangkan uji Mann-Whitney Mann-Whitney digunakan untuk mengukur perbedaan pelayanan publik antara aparatur desa dengan aparatur kelurahan ditinjau berdasarkan sistem pemilihan Kepala Desa dan penentuan Lurah.

## HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Pelayanan Publik di Desa dan Kelurahan untuk memberikan gambaran dari hasil skor perindikator menurut dimensi pelayanan publik aparatur desa dan kelurahan di Muaro Jambi dan Kota Jambi dari dimensi *tangibels* menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa dalam kategori cukup baik. Hal ini juga tidak jauh berbeda dengan pelayanan publik pada peringkat kelurahan dan kelurahan dalam kategori cukup baik, meskipun nilai yang diperoleh berbeda (Tabel 1) dan ini dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar berikut:

Gambar 1 Skala Interval Pelayanan Publik Desa dan Kelurahan



Tabel 1 dimensi *tangibels* pelayanan publik aparatur desa

Indikator	Desa		
	Skor	Kriteria (%)	Ket.
Kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana	553	$\frac{553}{720} \times 100 = 77$	Baik
	537	$\frac{537}{720} \times 100 = 75$	Cukup Baik
Peralatan dan perlengkapan yang mendukung pelayanan	514	$\frac{514}{720} \times 100 = 71$	Cukup Baik
	534	$\frac{534}{720} \times 100 = 74$	Cukup Baik
Rata - rata	535		Cukup Baik

Tabel 2 dimensi *tangibels* pelayanan publik aparatur kelurahan

Kelurahan			
Indikator	Skor	Kriteria (%)	Ket.

Kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana	545	$\frac{545}{720} \times 100 = 76$	Baik
	508	$\frac{508}{720} \times 100 = 71$	Cukup baik
Peralatan dan perlengkapan yang mendukung pelayanan	459	$\frac{459}{720} \times 100 = 64$	Cukup baik
	496	$\frac{496}{720} \times 100 = 69$	Cukup baik
Rata - rata	502		Cukup baik

Indikator	Skor	Kriteria (%)	Ket.
Kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan tepat waktu	446	$\frac{446}{720} \times 100 = 62$	Cukup Baik
Kemampuan memberikan pelayanan secara benar sesuai jenis pelayanan	523	$\frac{523}{720} \times 100 = 73$	Cukup Baik
	514	$\frac{514}{720} \times 100 = 71$	Cukup Baik
Rata - rata	494		Cukup Baik

**Tabel 4** Hasil analisis skor dimensi *reliability* pelayanan publik aparatur Kelurahan

Dari aspek *Reliability* kemampuan menyelesaikan tugas dan kemampuan memberikan pelayanan di desa menunjukkan kateogri baik. Hal ini berbeza dengan kelurahan yang diisi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang hanya menunjukkan kategori cukup baik.

**Tabel 3** Hasil analisis skor dimensi *reliability* pelayanan publik aparatur desa

Indikator	Desa	dimensi
	Skor	Kriteria (%)
Kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan tepat waktu	521	$\frac{521}{720} \times 100 = 72$
Kemampuan memberikan pelayanan secara benar sesuai jenis pelayanan	576	$\frac{576}{720} \times 100 = 80$
	536	$\frac{536}{720} \times 100 = 74$
Rata - rata	544	

Kemudian dari aspek *responsiveness* pelayanan publik aparatur desa dan kelurahan dapat dilihat pada tabel 3, di mana pelayanan publik aparatur desa pada dimensi *responsiveeveness* dengan indikator memberikan pelayanan cepat tanggap dan kesadaran atau keinginan untuk membantu dan tidak membuat sukar dalam kategori baik, sedangkan kelurahan pada kategori cukup baik.

**Tabel 5** Hasil analisis skor dimensi *responsiveness* pelayanan publik aparaturnya desa

Indikator	Desa		Ket.
	Skor	Kriteria (%)	
Memberikan pelayanan cepat tanggap	525	$\frac{525}{720} \times 100 = 73$	Cukup Baik
	573	$\frac{573}{720} \times 100 = 80$	Baik
Kesadaran untuk membantu dan tidak menyulitkan konsumen	551	$\frac{551}{720} \times 100 = 77$	Baik
	591	$\frac{791}{720} \times 100 = 82$	Baik
Rata - rata	560		Baik

**Tabel 6** Hasil analisis skor dimensi *responsiveness* pelayanan publik aparaturnya Kelurahan

Indikator	Kelurahan		Ket.
	Skor	Kriteria (%)	
Memberikan pelayanan cepat tanggap	484	$\frac{484}{720} \times 100 = 67$	Cukup Baik
	497	$\frac{497}{720} \times 100 = 69$	Cukup Baik
Kesadaran untuk membantu dan tidak menyulitkan konsumen	514	$\frac{514}{720} \times 100 = 71$	Cukup Baik
	509	$\frac{509}{720} \times 100 = 71$	Cukup Baik
Rata - rata	501		Cukup Baik

Selanjutnya dilihat dari aspek *assurance*, maka nilai pelayanan publik aparaturnya desa dalam kategori baik sedangkan untuk kelurahan dalam kategori cukup baik. Ini artinya ada perbedaan antara pelayanan publik di desa dan di kelurahan (table 2.5).

**Tabel 7** Hasil analisis skor dimensi *assurance* pelayanan publik aparaturnya desa

Indikator	Desa		Ket.
	Skor	Kriteria (%)	
Memiliki pengetahuan, dalam memberi pelayanan	544	$\frac{544}{720} \times 100 = 76$	Baik
	605	$\frac{605}{720} \times 100 = 84$	Baik
Kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat	554	$\frac{554}{720} \times 100 = 77$	Baik
	590	$\frac{590}{720} \times 100 = 82$	Baik
Rata - rata	573		Baik

**Tabel 8** Hasil analisis skor dimensi *assurance* pelayanan publik aparaturnya Kelurahan

Indikator	Kelurahan		Ket.
	Skor	Kriterium (%)	
Memiliki pengetahuan,	513	$\frac{513}{720} \times 100 = 71$	Cukup Baik

dalam memberi pelayanan	518	$\frac{518}{720} \times 100 = 72$	Cukup Baik	Rata - rata	566	Baik
-------------------------	-----	-----------------------------------	------------	-------------	-----	------

**Tabel 10** Hasil analisis skor dimensi *empahy* pelayanan publik aparatur kelurahan

Kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat	508	$\frac{508}{720} \times 100 = 71$	Cukup Baik			
				<b>Indikator</b>	<b>Kelurahan</b>	
				<b>Kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan</b>	Skor	Kriterium (%) Ket.
					490	$\frac{490}{720} \times 100 = 68$ Cukup Baik
					486	$\frac{486}{720} \times 100 = 68$ Cukup Baik
Rata - rata	515		Cukup Baik	<b>Rata-rata</b>	488	Cukup Baik

Sedangkan dimensi terakhir dari pelayanan publik dalam tulisan ini adalah *empathy* Berdasarkan tabel 5 di bawah ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik aparatur desa pada dimensi *empahy* dengan indikator kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan dengan skor rata-rata 566. Sedangkan pada tingkat kelurahan hanya pada kategori cukup baik.

**Tabel 11** Persentase Pelayanan Publik Desa

Kategori	Desa		
	Klasifikasi Sebaran/Interval	Frek.	Persen
<b>Rendah</b>	$X \leq (M - 1SD)$ $X \leq 42,52$	30	16,67%
<b>Sedang</b>	$(M + 1SD) \leq X \leq (M - 1SD)$ $62,47 \leq X \leq 42,52$	119	66,11%
<b>Tinggi</b>	$X \geq (M + 1SD)$ $X \geq 62,47$	31	17,22%
		180	100%

**Tabel 9** Hasil nalisis skor dimensi *empahy* pelayanan publik aparatur desa

**Tabel 12** Persentase Pelayanan Publik Kelurahan

Indikator	Desa		Ket.			
	Skor	Kriteria (%)		<b>Kategori</b>	<b>Kelurahan</b>	
Kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan	551	$\frac{551}{720} \times 100 = 77$	Baik		Klasifikasi Sebaran/Interval	Frek. Peratus
	580	$\frac{580}{720} \times 100 = 81$	Baik	<b>Rendah</b>	$X \leq (M - 1SD)$ $X \leq 37,09$	30 16,61%

<b>Sedang</b>	$(M + 1SD) \leq X \leq (M - 1SD)$	112	62,22%
<b>Tinggi</b>	$X \geq (M + 1SD)$	38	21,22%
$X \geq 57,69$		180	100%

		Tingkat Kepala Desa	Lurah	Jml
Rendah		30	30	60
Sedang		119	112	231
Tinggi		31	38	69
<b>Jumlah</b>		180	180	360

Berdasarkan tabel persentase di

atas dapat disimpulkan bahwa 16,67% masyarakat menilai pelayanan publik aparatur desa sangat tidak baik, 66,11% menilai cukup baik dan 17,22% menilai sangat baik. Sedangkan 17,71% masyarakat menilai pelayanan publik aparatur kelurahan sangat tidak baik, 63,54% menilai cukup baik dan 18,75% menilai sangat baik.

### Pengaruh Sistem Pemilihan Kepala Lurah dan Desa terhadap Pelayanan Publik

Frekuensi observasi pelayanan publik aparatur desa dan kelurahan berdasarkan sistem pemilihan kepala desa dan pengangkatan lurah pada dasarnya tidak jauh berbeda. Hal ini dapat dilihat pada table 7 di bawah ini.

Table 13. Tabulasi Silang Pelayanan Publik

Sedangkan untuk mengetahui pengaruh sistem pemilihan kepala desa dan pengangkatan lurah terhadap kinerja aparatur desa dan lurah, dapat dilihat pada table 8, di mana pada tabel ini menunjukkan bahwa baris *Kendall's tau-b* menunjukkan harga  $t_b = 0,32$  dengan  $p\text{-value} = 0,531 > 0,05$  atau terima  $H_0$ . Begitu pula pada baris Gamma menunjukkan harga  $G = -0,62$  dengan  $v\text{-palue} = 0,531 > 0,05$  atau terima  $H_0$ . Dari kedua hasil pengujian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa tidak terdapat pengaruh pemilihan kepala desa dan pengangkatan lurah terhadap tinggi rendahnya pelayanan publik aparatur desa dan aparatur kelurahan.

**Tabel 14** Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error <sup>a</sup>	Approx. T <sup>b</sup>	Sig. T <sup>b</sup>
Ordinal by Ordinal	tau-b	.032	.051	.626	.531
	tau-c	.032	.052	.626	.531
	Gamm	.062	.099	.626	.531
a					
N of Valid Cases		360			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

lurah dengan jumlah sampel sebanyak 180 dan nilai rata-rata rank nya adalah 154,54. Selanjutnya pada uji statistik dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 15** Ranks

Sistem	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepala Desa Lurah	180	206.48	37162.50
Total	360		

### Perbedaan Pelayanan berdasarkan Sistem Pemilihan Kepala Desa dan Pengangkatan Lurah

Untuk mengetahui perbedaan pelayanan publik antara aparat desa dengan kelurahan, maka dilakukan uji Mann- Whitney. Dari hasil uji ini ditemukan bahwa skor pelayanan publik aparat desa yang menggunakan sistem pemilihan kepala desa dengan jumlah sampel sebanyak 180 dan nilai rata-rata rank nya adalah 206,46. Sedangkan skor pelayanan publik aparat kelurahan yang menggunakan sistem pengangkatan dapat

	Skor
Mann-Whitney U	1.153
Wilcoxon W	2.782
Z	-4.735
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000
a. Grouping Variable:	
Sistem	

Berdasarkan tabel *Test Statistics* di atas pada baris *Mann-Whitney U* diperoleh harga  $U = 1,153$ , dan p-value  $= 0,00 < 0,05$  atau tolak  $H_0$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak

terdapat perbedaan pelayanan publik antara aparatur desa dengan aparatur kelurahan yang ada di Kota Jambi dan Kabupaten Muaro Jambi.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### PENGARUH SISTEM PEMILIHAN KEPALA DESA DAN PENGANGKATAN LURAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem pemilihan kepala desa dan pengangkatan lurah tidak memiliki korelasi atau pengaruh terhadap pelayanan publik aparatur desa dan kelurahan dengan hasil *Kendall's tau-b* menunjukkan harga  $t_b = 0,32$  dengan  $p\text{-value} = 0,531 > 0,05$  atau terima  $H_0$ . Dari hasil pengujian tersebut berarti bahwa tidak terdapat pengaruh pemilihan kepala desa dan pengangkatan lurah terhadap pelayanan publik aparatur desa dan aparatur kelurahan di Kota Jambi dan Kabupaten Muaro Jambi.

Hal tersebut memberikan bukti empiris bahwa di dalam penelitian ini tinggi atau rendahnya variable pelayanan publik baik pelayanan publik aparatur desa maupun pelayanan publik aparatur kelurahan

di Kota Jambi dan Kabupaten Muaro Jambi tidak dipengaruhi oleh variable sistem pemilihan kepala desa dan pengangkatan lurah. Pelayanan publik secara teoritis adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi keperluan atau kepentingan masyarakat meliputi kualiti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan daya tanggap pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai aturan yang telah ditentukan.

### PERBEDAAN PELAYANAN PUBLIK ANTARA APARATUR DESA DENGAN KELURAHAN BERDASARKAN SISTEM PEMILIHAN KEPALA DESA DAN PENGANGKATAN LURAH

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan pelayanan publik antara aparatur desa dengan pelayanan publik aparatur kelurahan dengan hasil uji *Mann-Whitney U* diperoleh harga  $U = 1,153$ , dan  $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$  atau tolak  $H_0$ . Dari hasil pengujian tersebut berarti bahwa terdapat perbedaan pelayanan publik antara aparatur desa dengan aparatur kelurahan berdasarkan sistem pemilihan kepala

desa dan pengangkatan lurah di Kota Jambi dan Kabupaten Muaro Jambi.

Hal tersebut memberikan bukti empiris bahwa di dalam penelitian ini pelayanan publik aparatur desa yang dipimpin oleh Kepala Desa dengan sistem pemilihan berbeda dengan dengan pelayanan publik aparatur kelurahan yang dipimpin oleh Lurah dengan sistem pengangkatan. Selain berdasarkan hasil uji *Mann-Whitney U*, bukti empiris adanya perbedaan pelayanan publik antara aparatur desa dengan aparatur kelurahan dapat juga dilihat pada nilai rata-rata (mean) pelayanan publik aparatur desa sebesar 52,49 dan nilai rata-rata (mean) pelayanan publik aparatur kelurahan sebesar 47,39.

## SIMPULAN

Dari hasil pengukuran di atas menunjukkan bahwa sistem demokrasi pada tingkat bawah khususnya di dalam pemilihan kepala desa tidak memberi pengaruh terhadap pelayanan publik di desa dan begitu juga dengan pengangkatan lurah dari kelima aspek yang diteliti. Ada faktor lain yang mempengaruhi pelayanan publik yang

seharusnya diberikan dengan lebih baik. Meskipun ada perbedaan antara pelayanan publik di desa dengan di tingkat kelurahan, tetapi perbedaan tersebut tidak begitu besar.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan pengangkatan lurah oleh pejabat di atasnya, maka persoalan konflik, korupsi dan dana yang harus dikeluarkan oleh pemerintah untuk mengangkat lurah tidak sebesar pemilihan kepala desa, jika hasil yang diperoleh di dalam memberikan pelayanan publik relatif hampir sama, ini kerana tujuan diangkatnya pejabat ataupun pemimpin adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Oleh itu dianjurkan bahwa perlu ada mekanisme aturan di dalam pengawasan terhadap pelayanan publik baik di desa dan juga di tingkat kelurahan sehingga dengan adanya mekanisme pengawasan ini maka pelayanan publik dapat ditingkatkan lagi.



## PENGHARGAAN

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Universitas Islam Negeri Jambi (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi melalui Lembaga Penelitian dan Pengembangan Masyarakat (LP2M) yang telah memberikan bantuan dana penelitian ini. Penelitian ini pertama sekali dilaksanakan untuk mengukur kinerja aparatur desa dan lurah. Tetapi dengan persoalan demokrasi yang berkembang di desa dan tuntutan lurah yang menginginkan kedudukan yang sama dengan desa, maka dengan bantuan saudara Indra Fauzan, penelitian ini dikembangkan menjadi pelayanan publik karena ini bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sebagai bentuk penghargaan kepala beliau, tulisan ini menjadi tulisan bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aspinall, E. & Rohman, N. (2017). "Village Head Elections in Java: Money Politics and Brokerage in the Remaking of Indonesia's Rural Elite." *Journal of Southeast Asian Studies* 48 (01): 31–52. <https://doi.org/10.1017/S0022463416000461>.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GM Publisher.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press
- Fadhilah, P. (2012). *New Public Governance*. Malang. UB Press.
- Fitriyah. (2015). "Cara Kerja Politik Wang (Studi Kasus Pilkada Dan Pilkades Di Kabupaten Pati)." *Politika* 6 (2): 101–11.
- Harsanto, B, T Slamet, R, W. & Simin. (2017). "Penguatan Kelembagaan Kelurahan Pasca Implementasi UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah." *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik* 30 (2): 188. <https://doi.org/10.20473/mkp.V30I22017.188-196>.
- Indonesian Corruption Watch. (2018). "Outlook Dana Desa 2018 Potensi Penyalahgunaan Anggaran Desa Di Tahun Politik." [https://antikorupsi.org/sites/default/files/outlook\\_desa\\_2018\\_-\\_icw.pdf](https://antikorupsi.org/sites/default/files/outlook_desa_2018_-_icw.pdf).
- Kartika, R, S. (2016). "Concurrent Village Head Election (Pilkades) Disputes (Analysis of Handling Pattern and Dispute Resolution Process in Tapos, Talagasari, and Dukuh Villages of Tangerang Regency)." *Jurnal Bina Praja* 8 (2): 253–62. <https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.253-262>.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/&/2003 tentang

- Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kingsley, J. J. (2012). "Village Elections, Violence and Islamic Leadership in Lonfibok, Eastern Indonesia<sup>^</sup>." *Journal of Social Issues in Southeast Asia* 27 (2): 26.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Savas, E. S. (1987). *Privatization: The Key to Better Governance*. New Jersey. Chattam House Publisher.
- Sinambela. L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tempo. (2016). Pemilihan Kepala Desa Lebih Mahal daripada Pilkada, Mengapa?atas talian <https://nasional.tempo.co/read/812814/pemilihan-kepala-desa-lebih-mahal-daripada-pilkada-mengapa/full&view=ok>, 8 Februari 2019.
- Tempo. (2015). Jadi Korban Pungli Rp 65 Juta, Calon Kades Lapor Pold. Atas talian <https://nasional.tempo.co/read/693585/jadi-korban-pungli-rp-65-juta-calon-kades-lapor-polda/full&view=ok>. 8 Februari 2019.
- Tribunejateng.com 2018. Dana setiap desa berbeda, ini rincian anggaran Pilkades serentak Kabupaten Tega. Atas talian <http://jateng.tribunnews.com/2018/08/03/dana-setiap-desa-berbeda-ini-rincian-anggaran-pilkades-serentak-kabupaten-tegal>. 8 Februari 2019.
- Tribunnews. 2015. Fantasts! Biaya pendaftaran calon kades di OKI dipatok 39 juta. Atas talian: <http://www.tribunnews.com/regional/2015/05/29/fantasts-biaya-pendaftaran-calon-kades-di-oki-dipatok-rp-39-juta>. 8 Februari 2019.
- Yuningsih, Neneng Yani, and Valina Singka Subekti. 2016. "Demokrasi dalam Pemilihan Kepala Desa? Studi Kasus Desa Dengan Tipologi Tradisional, Transisional, dan Modern di Provinsi Jawa Barat Tahun 2008-2013." *Jurnal Politik* 1 (2). <https://doi.org/10.7454/jp.v1i2.21>.