MUJAHADAH
JURNAL ILMU MULTIDISIPLIN
Volume 1 Nomor 1 Februari 2026
P-ISSN: xxxx-xxxx E-ISSN: xxxx-xxxx

Peran Mobil Siaga Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sosial Terhadap Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Ngadi, Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri Tahun 2025)

Fachrodin
Dosen Institut Agama Islam Hasanuddin Pare
fachrodin983@gmail.com

Moh. Dani Akbar
Mahasiswa Institut Agama Islam Hasannuddin Pare
daniiiakbarrr@gmail.com

ABSTRACT

The Village Alert Car is a social service innovation initiated by Ngadi Village, Mojo District, Kediri Regency, to improve the quality of services provided to the community. This study aims to analyze the role of the Village Alert Car in supporting the accessibility and effectiveness of social services, particularly in the fields of health, education, emergency services, and other social activities. This study employs a qualitative approach with a single case study design, supported by descriptive quantitative data. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, documentation, and questionnaires. The research involved village officials, Village Alert Car officers, community leaders, and residents who had utilized the service. The findings indicate that the Village Alert Car has a significant role in improving access to social services. In the health sector, the vehicle accelerates medical evacuation and transportation to health facilities, particularly for residents in remote areas and emergency situations. The average response time from receiving a call to picking up residents was approximately 20 minutes, compared with approximately one hour when waiting for an ambulance from the nearest health facility. The vehicle is also utilized for educational activities, distribution of social assistance, and other community activities. Based on the SERVQUAL model, the overall average community satisfaction score was 4.18, categorized as satisfied. Responsiveness obtained the highest score of 4.5, followed by empathy at 4.4, reliability at 4.2, tangibles at 4.0, and assurance at 3.8. The main challenges include limited operational and maintenance budgets, limited human resources, insufficient first-aid training for drivers, and differences in perceptions regarding the use of the vehicle for transporting deceased persons between villages. The study concludes that the Village Alert Car represents an effective local innovation that contributes positively to the quality of social services in Ngadi Village.

Keywords: Village Alert Car, Social Services, Public Service, Service Quality, Community

MUJAHADAH
JURNAL ILMU MULTIDISIPLIN
Volume 1 Nomor 1 Februari 2026
P-ISSN: xxxx-xxxx E-ISSN: xxxx-xxxx

ABSTRAK

Mobil Siaga Desa merupakan inovasi pelayanan sosial yang diinisiasi oleh Desa Ngadi, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Mobil Siaga Desa dalam mendukung aksesibilitas dan efektivitas pelayanan sosial, khususnya dalam bidang kesehatan, pendidikan, pelayanan darurat, dan kegiatan sosial lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal yang didukung data kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, dan kuesioner. Informan penelitian meliputi perangkat desa, petugas Mobil Siaga Desa, tokoh masyarakat, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobil Siaga Desa memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan sosial. Dalam bidang kesehatan, mobil siaga mempercepat proses evakuasi medis dan transportasi menuju fasilitas kesehatan, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil dan dalam kondisi darurat. Rata-rata waktu respons sejak panggilan diterima hingga penjemputan masyarakat adalah sekitar 20 menit, sedangkan waktu tunggu ambulans dari fasilitas kesehatan terdekat rata-rata mencapai sekitar satu jam. Mobil Siaga Desa juga dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan pendidikan, distribusi bantuan sosial, serta kegiatan kemasyarakatan lainnya. Berdasarkan model SERVQUAL, rata-rata keseluruhan kepuasan masyarakat memperoleh skor 4,18 dengan kategori puas. Dimensi ketanggapan memperoleh skor tertinggi, yaitu 4,5, diikuti empati sebesar 4,4, keandalan sebesar 4,2, bukti fisik sebesar 4,0, dan jaminan sebesar 3,8. Hambatan utama meliputi keterbatasan anggaran operasional dan pemeliharaan, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan pertolongan pertama bagi pengemudi, serta adanya perbedaan persepsi mengenai penggunaan mobil siaga untuk mengantar jenazah antar desa. Penelitian menyimpulkan bahwa Mobil Siaga Desa merupakan inovasi pelayanan lokal yang efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan sosial di Desa Ngadi.

Kata kunci: Mobil Siaga Desa, Pelayanan Sosial, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Masyarakat

Pendahuluan

Pelayanan sosial merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan masyarakat desa. Pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam situasi yang membutuhkan respons cepat

seperti pelayanan kesehatan, transportasi darurat, dan kegiatan sosial kemasyarakatan.

Desa Ngadi, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri, menginisiasi Mobil Siaga Desa sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan sosial. Mobil tersebut digunakan untuk mendukung berbagai kebutuhan masyarakat, antara lain mengantar warga sakit, membantu ibu melahirkan, mendukung kegiatan pendidikan, menangani keadaan darurat, serta mendistribusikan bantuan sosial. Keberadaan mobil ini menjadi penting karena kondisi geografis dan keterbatasan transportasi dapat menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan secara cepat.

Secara konseptual, Mobil Siaga Desa tidak hanya merupakan sarana transportasi, tetapi juga merupakan bentuk kapasitas fisik dan inovasi pelayanan yang dikembangkan pemerintah desa untuk mengatasi kesenjangan pelayanan. Pengadaan dan pengoperasiannya melalui kebijakan desa menunjukkan adanya inisiatif lokal atau bottom-up dalam meningkatkan kapasitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, terdapat persoalan mengenai penggunaan Mobil Siaga Desa untuk mengantar jenazah antar desa. Mobil tersebut digunakan untuk mengantar warga sakit, ibu melahirkan, dan berbagai kegiatan sosial, tetapi tidak difungsikan untuk mengantar warga yang meninggal dunia antar desa, misalnya dari Desa Ngadi ke Desa Kranding yang berjarak sekitar 7 kilometer.

Persoalan tersebut berkaitan dengan beberapa aspek. Pertama, aspek administratif dan pengelolaan aset desa. Mobil Siaga merupakan aset pemerintah desa sehingga penggunaannya perlu memperhatikan tanggung jawab pemerintah desa, wilayah pelayanan, serta aspek pertanggungjawaban apabila terjadi kerusakan atau kecelakaan. Kedua, aspek kebijakan sosial, yaitu adanya prioritas pelayanan untuk warga sakit, persalinan, keadaan darurat, dan kepentingan umum masyarakat. Ketiga, aspek sosial-kultural,

yaitu adanya pandangan sebagian masyarakat mengenai kesakralan jenazah dan anggapan bahwa kendaraan yang digunakan untuk mengangkut jenazah sebaiknya merupakan kendaraan khusus.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya pertemuan antara kebutuhan pelayanan sosial, kebijakan pemerintah desa, pengelolaan aset desa, dan nilai sosial budaya masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai peran Mobil Siaga Desa penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kendaraan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan sosial sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk pelayanan sosial yang dilaksanakan melalui Mobil Siaga Desa, menganalisis efektivitas dan kontribusinya terhadap pelayanan masyarakat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat optimalisasi peran Mobil Siaga Desa di Desa Ngadi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus tunggal (single case study). Pendekatan tersebut digunakan karena penelitian berupaya memahami secara mendalam peran, mekanisme, pengalaman, serta persepsi masyarakat dan pemerintah desa terhadap pelaksanaan pelayanan melalui Mobil Siaga Desa.

Lokasi penelitian adalah Desa Ngadi, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri. Lokasi dipilih secara purposif karena Desa Ngadi telah menjalankan program Mobil Siaga Desa untuk mendukung pelayanan kesehatan, transportasi warga sakit, kegiatan sosial, dan pelayanan darurat. Penelitian dilaksanakan pada Juli sampai Desember 2025.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program. Informan meliputi

Kepala Desa, perangkat desa, pengelola atau pengemudi Mobil Siaga, kader PKK, tokoh masyarakat, serta masyarakat penerima manfaat. Data sekunder diperoleh dari profil desa, laporan kegiatan Mobil Siaga, peraturan desa, laporan penggunaan Dana Desa, serta literatur yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dokumentasi, dan kuesioner skala Likert. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme pelayanan, pengalaman pengguna, persepsi masyarakat, serta faktor pendukung dan penghambat. Observasi dilakukan untuk melihat kondisi kendaraan, proses pelayanan, respons petugas, dan interaksi dengan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai regulasi, laporan kegiatan, dan penggunaan kendaraan.

Kuesioner digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data kuantitatif dianalisis secara deskriptif melalui penghitungan skor rata-rata.

Analisis data kualitatif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan informasi dari berbagai informan serta membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Pengelolaan dan Kapasitas Operasional Mobil Siaga Desa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobil Siaga Desa Ngadi merupakan bentuk peningkatan kapasitas fisik desa dalam menyediakan pelayanan sosial. Pengadaan kendaraan melalui kebijakan desa dan dukungan Dana Desa menunjukkan adanya kemampuan pemerintah desa dalam mengembangkan sumber daya lokal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan data operasional yang terdapat dalam penelitian, Mobil Siaga digunakan rata-rata sekitar 10 kali setiap bulan. Sekitar 70% penggunaan didominasi oleh rujukan kesehatan non-darurat dan 30% untuk keadaan darurat. Kendaraan dikelola oleh tim yang disiapkan untuk memberikan pelayanan, termasuk pada malam hari.

Namun demikian, keberlanjutan operasional menghadapi kendala berupa keterbatasan anggaran pemeliharaan. Biaya bahan bakar dan perawatan kendaraan menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan agar kendaraan tetap dalam kondisi baik.

2. Waktu Respons dan Aksesibilitas Pelayanan

Salah satu temuan penting penelitian adalah kecepatan respons Mobil Siaga Desa. Rata-rata waktu antara panggilan masyarakat sampai proses penjemputan adalah sekitar 20 menit. Waktu tersebut lebih cepat dibandingkan dengan waktu tunggu ambulans dari Puskesmas atau rumah sakit terdekat yang rata-rata mencapai sekitar satu jam.

Kecepatan tersebut sangat penting terutama dalam kondisi persalinan, kecelakaan, dan keadaan kesehatan lainnya yang membutuhkan penanganan segera. Mobil Siaga juga mampu menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah yang relatif sulit memperoleh akses transportasi.

Dengan demikian, Mobil Siaga berfungsi sebagai pengisi kesenjangan pelayanan (service gap) yang sebelumnya muncul akibat keterbatasan transportasi masyarakat. Keberadaan kendaraan tersebut memperkuat kapasitas pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sosial secara langsung.

3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL

Hasil pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan hasil sebagai berikut:

Dimensi	Skor Rata-rata	Keterangan
Reliability (Keandalan)	4,2	Sangat diandalkan, terutama pada malam hari
Responsiveness (Ketanggapan)	4,5	Respons petugas sangat cepat
Assurance (Jaminan)	3,8	Cukup baik, tetapi kompetensi perlu ditingkatkan
Empathy (Empati)	4,4	Petugas ramah dan peduli
Tangibles (Bukti Fisik)	4,0	Kondisi kendaraan baik, tetapi peralatan pendukung belum lengkap
Rata-rata Keseluruhan	**4,18**	**Puas**

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Mobil Siaga Desa secara keseluruhan berada dalam kategori puas. Dimensi Responsiveness memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,5. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecepatan respons merupakan salah satu kekuatan utama pelayanan Mobil Siaga.

Dimensi Empathy memperoleh skor 4,4. Masyarakat menilai petugas cukup ramah dan peduli terhadap kondisi warga yang membutuhkan bantuan. Sementara itu, Reliability memperoleh skor 4,2 yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup mengandalkan keberadaan Mobil Siaga, terutama pada kondisi malam hari.

Dimensi Tangibles memperoleh skor 4,0. Kondisi kendaraan dinilai cukup baik, tetapi masih terdapat kekurangan pada peralatan pendukung. Adapun Assurance memperoleh skor terendah, yaitu 3,8. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi teknis pengemudi dan petugas, khususnya dalam menghadapi kondisi darurat medis.

4. Peran Mobil Siaga dalam Pelayanan Kesehatan

Bidang kesehatan merupakan salah satu fungsi utama Mobil Siaga Desa. Kendaraan digunakan untuk mengantar warga sakit, ibu melahirkan, dan masyarakat yang membutuhkan rujukan ke fasilitas kesehatan.

Keberadaan Mobil Siaga mampu mengurangi waktu respons dan biaya transportasi yang harus ditanggung masyarakat. Dampak tersebut sangat dirasakan oleh masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi dan tidak memiliki kendaraan pribadi.

Dengan demikian, Mobil Siaga berperan dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan sekaligus mengurangi risiko yang dapat timbul akibat keterlambatan memperoleh pelayanan medis.

5. Peran dalam Pendidikan dan Kegiatan Sosial

Selain pelayanan kesehatan, Mobil Siaga juga digunakan untuk mendukung kegiatan pendidikan, seperti mengantar siswa ke sekolah atau lokasi kegiatan pembelajaran. Kendaraan juga digunakan untuk distribusi bantuan sosial serta pengangkutan kebutuhan logistik masyarakat.

Fungsi tersebut memperlihatkan bahwa Mobil Siaga tidak hanya berperan sebagai kendaraan kesehatan, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan sosial yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pemerintah desa.

6. Persoalan Pengantaran Jenazah Antar Desa

Salah satu persoalan yang menjadi bagian penting dalam penelitian adalah tidak difungsikannya Mobil Siaga untuk mengantar jenazah antar desa. Persoalan ini tidak hanya berkaitan dengan fungsi kendaraan, tetapi juga menyangkut kebijakan internal, pertanggungjawaban aset desa, wilayah pelayanan, serta persepsi sosial dan budaya masyarakat.

Dalam konteks pelayanan, penggunaan kendaraan untuk kepentingan di luar wilayah desa perlu memperhatikan izin dan pertanggungjawaban pemerintah desa. Apabila kendaraan digunakan tanpa mekanisme yang jelas, pemerintah desa dapat menghadapi persoalan apabila terjadi kerusakan, kecelakaan, atau masalah lain selama perjalanan.

Selain itu, terdapat pandangan sosial-kultural mengenai kesakralan jenazah. Sebagian masyarakat memandang bahwa jenazah sebaiknya diangkut menggunakan kendaraan khusus. Perbedaan persepsi tersebut menjadi salah satu faktor yang menyebabkan fungsi Mobil Siaga untuk mengantar jenazah antar desa belum dapat dilaksanakan secara optimal.

7. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung pelaksanaan Mobil Siaga Desa antara lain solidaritas sosial masyarakat, dukungan atau donasi sukarela, komitmen aparat desa, serta adanya regulasi desa yang mengatur pelaksanaan pelayanan.

Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran pemeliharaan kendaraan, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan pertolongan pertama bagi pengemudi, serta potensi konflik kepentingan dalam penggunaan kendaraan untuk keperluan di luar fungsi pelayanan sosial yang telah ditetapkan.

8. Pembahasan

Mobil Siaga Desa Ngadi dapat dipahami sebagai bentuk peningkatan kapasitas lokal. Pemerintah desa memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mengatasi persoalan akses pelayanan yang dihadapi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak selalu berasal dari pemerintah pusat, tetapi juga dapat dikembangkan dari tingkat desa sesuai dengan kebutuhan lokal.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan, skor tinggi pada dimensi Responsiveness dan Empathy menunjukkan bahwa pelayanan Mobil Siaga memiliki kekuatan pada aspek kecepatan dan hubungan interpersonal antara petugas dan masyarakat. Sebaliknya, skor Assurance yang lebih rendah menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi teknis petugas.

Secara keseluruhan, Mobil Siaga Desa telah berfungsi sebagai instrumen pelayanan sosial yang memperkuat kapasitas pemerintah desa. Keberadaannya membantu masyarakat memperoleh akses lebih cepat terhadap pelayanan kesehatan dan kebutuhan sosial lainnya, khususnya dalam kondisi darurat dan ketika masyarakat mengalami keterbatasan transportasi.

Kesimpulan

Mobil Siaga Desa di Desa Ngadi, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri, memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial masyarakat. Keberadaan kendaraan tersebut merupakan bentuk inovasi pelayanan lokal dan peningkatan kapasitas pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam bidang kesehatan, Mobil Siaga mampu mempercepat akses masyarakat menuju fasilitas kesehatan. Rata-rata waktu respons sekitar 20 menit menunjukkan bahwa kendaraan tersebut memiliki peran penting dalam menghadapi kondisi yang membutuhkan pelayanan segera. Selain kesehatan, Mobil Siaga juga mendukung kegiatan pendidikan, distribusi bantuan sosial, kegiatan kemasyarakatan, dan kebutuhan darurat lainnya.

Berdasarkan pengukuran SERVQUAL, rata-rata kualitas pelayanan memperoleh skor 4,18 dengan kategori puas. Dimensi Responsiveness memperoleh skor tertinggi sebesar 4,5, sedangkan Empathy memperoleh skor 4,4. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kepedulian petugas menjadi kekuatan utama program. Sementara itu, dimensi Assurance memperoleh skor 3,8 sehingga masih diperlukan peningkatan kompetensi dan pelatihan bagi pengemudi maupun petugas.

Persoalan penggunaan Mobil Siaga untuk mengantar jenazah antar desa menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kebijakan administratif, pertanggungjawaban

aset desa, batas wilayah pelayanan, serta nilai sosial dan budaya masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan aturan dan mekanisme pelayanan yang lebih jelas agar fungsi Mobil Siaga dapat dijalankan secara efektif sekaligus tetap mempertimbangkan aspek administrasi, etika, dan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, Mobil Siaga Desa merupakan inovasi pelayanan yang memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan sosial di Desa Ngadi. Keberlanjutan program membutuhkan pengelolaan yang baik, pemeliharaan kendaraan yang memadai, peningkatan kompetensi petugas, kejelasan standar operasional, serta partisipasi aktif masyarakat dan dukungan pemerintah daerah.

Daftar Pustaka

Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. Annual Review of Sociology, 12, 67–92.

Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2015). Pedoman pelayanan publik. Jakarta: LAN RI.

Midgley, J. (2010). Social policy and economic development. New York: SAGE Publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7. Jakarta.

World Bank. (2003). Local government capacity building. Washington, D.C.: The World Bank Group.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Journal of Business Research, 20(2), 115–125.