

Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa dan Ketersediaan Sarana Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Pasar Baru Kecamatan Teluk Mengkudu Kabupaten Serdang Bedagai

The Influence of Village Apparatus Competence and Availability of Service Facilities on the Quality of Public Services at Pasar Baru Village Office, Teluk Mengkudu Subdistrict, Serdang Bedagai Regency

Emalia, Hablil Ikhwana², Suriana³, Radiah⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 October 2026

Revised 15 October 2026

Accepted 17 October 2026

Available online 19 October 2026

Keywords

Village Apparatus Competence,
Availability of Service Facilities, Quality
of Public Services



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

Copyright © 2026 by Author. Published
by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of village officials' competence and the availability of service facilities on community service quality, both partially and simultaneously. The research method used is quantitative with a multiple linear regression approach. The population consists of 4,500 residents of Pasar Baru Village, with a sample of 98 respondents selected using purposive sampling. The research instrument is a questionnaire tested for validity and reliability, and analyzed through classical assumption tests, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results show that officials' competence has a positive and significant effect on service quality with $t = 3.125$ (Sig. = 0.002). The availability of service facilities has a stronger influence with $t = 7.940$ (Sig. = 0.000). Simultaneously, both variables significantly affect service quality ($F = 78.183$; Sig. = 0.000). The R Square value of 0.622 indicates that 62.2% of the variation in service quality is explained by the two independent variables, while the remaining 37.8% is influenced by other factors outside the model.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Pasar Baru yang berjumlah 4.500 orang, dengan sampel sebanyak 98 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dianalisis melalui uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat dengan nilai $t = 3.125$ (Sig. = 0.002). Ketersediaan sarana pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan dengan nilai $t = 7.940$ (Sig. = 0.000). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat ($F = 78.183$; Sig. = 0.000). Nilai R Square sebesar 0.622 menunjukkan bahwa 62,2% variasi kualitas pelayanan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sementara sisanya 37,8% dipengaruhi faktor lain di luar model.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan di tingkat terdepan yang berhadapan langsung dengan warga serta menjadi tolok ukur utama keberhasilan tata kelola pemerintahan desa yang baik. Sebagai ujung tombak pembangunan, pemerintah desa dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Kualitas pelayanan ini dipengaruhi secara fundamental oleh kompetensi aparatur desa yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang profesional. Aparatur yang kompeten mampu menyelesaikan permasalahan warga secara solutif, sedangkan rendahnya kompetensi dapat memicu pelayanan yang lambat, tidak akurat, dan berujung pada ketidakpuasan publik. Di samping faktor internal SDM, ketersediaan sarana pelayanan seperti fasilitas fisik dan sarana

*Corresponding Author

Email: mariunmanik@gmail.com, hablilikhwanabeniman@gmail.com, suriana7771@gmail.com, aderadiah647@gmail.com

teknologi—berperan sebagai pendorong ekstrinsik yang mempercepat proses administrasi, mempermudah aksesibilitas, serta meningkatkan kenyamanan warga. Keterbatasan sarana secara langsung memperlemah efektivitas kerja aparatur di lapangan.

Realitas di berbagai desa menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi tinggi masyarakat akan pelayanan prima dengan kondisi objektif di lapangan yang diwarnai oleh keterbatasan kompetensi pegawai serta minimnya sarana pendukung. Fenomena serupa terjadi di Kantor Desa Pasar Baru, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai. Sebagai desa yang terus berkembang, Kantor Desa Pasar Baru menghadapi tantangan dalam menyelaraskan kapasitas aparaturnya dengan perkembangan administrasi publik modern. Pengamatan awal mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan warga, di mana masih ditemukan variasi kualitas pelayanan, keterlambatan pengurusan dokumen, kurangnya transparansi, hingga penurunan tingkat kepercayaan masyarakat. Masalah tersebut dipertegas oleh belum tersedianya kajian empiris akademis yang meneliti interaksi antarvariabel tersebut di lokasi terkait.

Berdasarkan permasalahan faktual tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul "Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa dan Ketersediaan Sarana Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Pasar Baru Kecamatan Teluk Mengkudu Kabupaten Serdang Bedagai". Penelitian ini membatasi ruang lingkupnya secara spesifik pada situasi aktual aparatur dan warga Desa Pasar Baru, dengan mengukur kompetensi pegawai (pengetahuan, keterampilan, sikap), sarana pelayanan (fasilitas fisik dan teknologi), serta kualitas pelayanan publik (kecepatan, ketepatan, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat) tanpa menggeneralisasikan hasilnya ke desa lain. Rumusan serta tujuan penelitian ini difokuskan untuk menguji secara statistik apakah terdapat pengaruh signifikan dari kompetensi aparatur dan ketersediaan sarana baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan, sekaligus mengukur seberapa besar persentase pengaruh kedua variabel tersebut.

Hasil dari kajian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis dan praktis yang komprehensif bagi berbagai pihak. Secara teoretis, riset ini berkontribusi pada pengembangan keilmuan administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia di tingkat birokrasi desa. Secara praktis, riset ini menjadi bahan evaluasi internal bagi Pemerintah Desa Pasar Baru dalam membenahi kapasitas SDM dan sarana fisik; memberikan rekomendasi pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai dalam merumuskan kebijakan pembinaan aparatur serta alokasi pengadaan sarana; mendorong masyarakat untuk mendapatkan mutu pelayanan yang lebih transparan; serta memperkaya pengalaman metodologis peneliti dalam penyusunan karya ilmiah.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Pasar Baru sebagai lokasi utama karena desa tersebut menjadi pusat pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Subjek penelitian adalah masyarakat Desa Pasar Baru yang pernah menerima pelayanan langsung dari aparatur desa. Pemilihan masyarakat sebagai responden didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif mengenai kompetensi aparatur dan ketersediaan sarana pelayanan. Adapun objek penelitian meliputi tiga variabel utama, yaitu kompetensi aparatur desa sebagai variabel independen pertama (X1), ketersediaan sarana pelayanan sebagai variabel independen kedua (X2), dan kualitas pelayanan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Kompetensi aparatur desa mencakup kemampuan yang terlihat dari pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, dan perilaku kerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Ketersediaan sarana

pelayanan mencakup berbagai fasilitas fisik maupun nonfisik yang mendukung proses pelayanan publik. Sementara itu, kualitas pelayanan masyarakat diukur berdasarkan tingkat kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Penelitian direncanakan berlangsung selama sembilan bulan, yaitu mulai Oktober 2025 hingga Juni 2026. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Pasar Baru yang menerima pelayanan di kantor desa dengan jumlah sebanyak 4.500 orang. Karena tidak seluruh populasi dapat dijadikan responden, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang pernah berinteraksi langsung dengan aparatur desa dalam memperoleh pelayanan publik. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 persen. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 orang yang dianggap mewakili populasi penelitian.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui pengukuran variabel penelitian menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul berupa angka atau skor yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kompetensi aparatur desa, ketersediaan sarana pelayanan, dan kualitas pelayanan masyarakat. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung seperti profil desa, laporan kinerja aparatur, arsip pelayanan publik, jurnal ilmiah, buku, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kombinasi kedua sumber data tersebut digunakan untuk memperkuat analisis dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner berisi pernyataan tertutup yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel dan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur. Melalui skala tersebut, responden dapat memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka terima. Selain itu, teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen resmi dan referensi yang mendukung penelitian, seperti laporan pelayanan publik dan dokumen administratif desa. Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi, menguatkan, serta memverifikasi data yang diperoleh dari responden.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan statistik kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Sebelum analisis regresi dilakukan, data terlebih dahulu diuji normalitasnya menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal. Selanjutnya dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson untuk memastikan setiap item kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Item dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari 0,30 atau memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Setelah itu dilakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dianggap reliabel apabila memiliki nilai alpha minimal 0,70.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi guna memastikan model regresi memenuhi kriteria Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF), sedangkan heteroskedastisitas diuji menggunakan metode Glejser dan autokorelasi diuji dengan Durbin-Watson. Selanjutnya dilakukan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, serta uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Analisis juga dilengkapi dengan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan masyarakat.

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel digunakan untuk memberikan batasan yang jelas mengenai variabel yang diteliti. Kompetensi aparatur desa diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, sikap, perilaku, dan nilai. Ketersediaan sarana pelayanan diukur berdasarkan sarana fisik, teknologi, administratif, komunikasi, dan sarana pendukung lainnya. Sementara itu, kualitas pelayanan masyarakat diukur melalui indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert sehingga hasil pengukuran dapat dianalisis secara kuantitatif dan digunakan untuk menjawab tujuan penelitian secara empiris. Berdasarkan rancangan metodologi tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid, reliabel, dan ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Pasar Baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	6.078	3.166	
Kompetensi_Aparatur_Desa	.251	.080	.244
Ketersediaan_Sarana_Pelayanan	.618	.078	.620

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Masyarakat

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Hasil uji persamaan regresi linear berganda menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki persamaan: $Y=6.078+0.251X_1+0.618X_2$, dengan Y adalah Kualitas Pelayanan Masyarakat, X_1 adalah Kompetensi Aparatur Desa, dan X_2 adalah Ketersediaan Sarana Pelayanan. Dalam interpretasi koefisien, konstanta sebesar 6.078 menunjukkan bahwa meskipun variabel kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan bernilai nol, kualitas pelayanan masyarakat tetap berada pada tingkat dasar 6.078. Hal ini menandakan adanya faktor lain di luar model yang turut memengaruhi kualitas pelayanan. Sementara itu, koefisien kompetensi aparatur desa sebesar 0.251 dengan nilai Beta 0.244 menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur desa berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat, meskipun pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan variabel lainnya.

Di sisi lain, ketersediaan sarana pelayanan memiliki koefisien sebesar 0.618 dengan nilai Beta 0.620. Angka ini menegaskan bahwa variabel tersebut memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik sarana pelayanan yang tersedia, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Model regresi ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat, dengan ketersediaan sarana pelayanan sebagai faktor yang paling kuat. Hal ini memberikan implikasi praktis bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat tidak hanya bergantung pada kompetensi aparatur desa, tetapi juga sangat ditentukan oleh tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1.920	.058
Kompetensi_Aparatur_Desa	3.125	.002
Ketersediaan_Sarana_Pelayanan	7.940	.000

a. Dependent Variable:

Kualitas_Pelayanan_Masyarakat

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Aparatur Desa dan Ketersediaan Sarana Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel yang lebih kecil dari 0.05, yaitu 0.002 untuk kompetensi aparatur desa dan 0.000 untuk ketersediaan sarana pelayanan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen dapat diterima.

Koefisien t untuk kompetensi aparatur desa sebesar 3.125 menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kompetensi aparatur desa, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Meskipun pengaruhnya signifikan, nilai t ini relatif lebih kecil dibandingkan variabel lainnya.

Sementara itu, ketersediaan sarana pelayanan memiliki nilai t sebesar 7.940 dengan signifikansi 0.000. Angka ini menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Dengan kata lain, tersedianya sarana pelayanan yang memadai menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil uji parsial ini menegaskan bahwa kedua variabel independen berkontribusi nyata terhadap kualitas pelayanan masyarakat, dengan ketersediaan sarana pelayanan sebagai faktor yang paling berpengaruh. Hal ini memberikan implikasi praktis bahwa peningkatan kualitas pelayanan masyarakat tidak hanya bergantung pada kompetensi aparatur desa, tetapi juga sangat ditentukan oleh tersedianya sarana pelayanan yang mendukung.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1254.080	2	627.040	78.183	.000 ^a
Residual	761.920	95	8.020		
Total	2016.000	97			

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan_Sarana_Pelayanan, Kompetensi_Aparatur_Desa

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Masyarakat

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Hasil uji hipotesis simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 78.183 dengan signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari batas 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara simultan. Artinya, variabel independen yaitu Kompetensi Aparatur Desa dan Ketersediaan Sarana Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Nilai Sum of Squares Regression sebesar 1254.080 dibandingkan dengan Residual sebesar 761.920 menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kualitas pelayanan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen. Dengan kata lain, kontribusi kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat cukup besar dan signifikan.

Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masyarakat tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi antara kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan. Keduanya saling melengkapi: aparatur desa yang kompeten akan lebih efektif jika didukung oleh sarana pelayanan yang memadai, dan sebaliknya, sarana pelayanan yang baik akan lebih optimal jika dikelola oleh aparatur yang berkompeten.

Dengan demikian, hipotesis simultan yang menyatakan bahwa kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat diterima. Hal ini memberikan dasar yang kuat bagi peneliti maupun pengambil kebijakan untuk fokus pada peningkatan kedua aspek tersebut secara bersamaan.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622	2.832

a. Predictors: (Constant),

Ketersediaan_Sarana_Pelayanan,

Kompetensi_Aparatur_Desa

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Masyarakat

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0.622. Angka ini berarti bahwa sekitar 62,2% variasi dalam variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat dapat dijelaskan oleh dua variabel independen, yaitu Kompetensi Aparatur Desa dan Ketersediaan Sarana Pelayanan. Dengan kata lain, model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Sementara itu, sisanya sebesar 37,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan berperan penting, masih terdapat variabel lain yang turut memengaruhi kualitas pelayanan masyarakat, seperti faktor kepemimpinan, budaya organisasi, partisipasi masyarakat, atau kebijakan pemerintah desa. Nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2.832 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model. Angka ini relatif kecil, sehingga model dapat dianggap cukup akurat dalam memprediksi kualitas pelayanan masyarakat berdasarkan variabel independen yang digunakan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis statistik yang meliputi uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi, diperoleh kesimpulan bahwa kompetensi aparatur desa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai t sebesar 3,125. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan aparatur desa dalam menjalankan tugasnya, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Selain itu, ketersediaan sarana pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat dengan nilai t sebesar 7,940 dan tingkat signifikansi 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa sarana pelayanan merupakan faktor yang sangat dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena keberadaan fasilitas yang memadai dapat mempercepat proses pelayanan, memberikan kenyamanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil pengujian simultan melalui uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 78,183 dengan signifikansi 0,000, yang berarti kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Dengan demikian, kedua variabel tersebut menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa. Sementara itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,622, yang berarti 62,2% variasi kualitas pelayanan masyarakat dapat dijelaskan oleh kompetensi aparatur desa dan ketersediaan sarana pelayanan, sedangkan 37,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah desa terus meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan, baik dalam bidang teknis maupun keterampilan interpersonal. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan, pemeliharaan, dan pengembangan sarana pelayanan publik agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Sinergi antara aparatur yang kompeten dan sarana pelayanan yang memadai menjadi kunci utama dalam mewujudkan kualitas pelayanan masyarakat yang lebih baik, profesional, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

REFERENSI

- Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Arbaina, dkk, (2020). Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kandolo, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur. *eJournal Administrasi Negara*, Universitas Mulawarman Samarinda.
- Azam, dkk. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama
- Akmala, dkk. (2020). Pengembangan Kompetensi Aparatur Desa melalui Analisis Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan Pemerintahan Desa di Desa Tegal, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. *Jurnal KNIA, Politeknik STIA LAN Bandung*.
- Cesariana. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Dari, S. W., dkk. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Haerana, & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik: Konseptual, Teoretis, dan Faktual*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hasibuan, M.S.P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hendrowati, T. Y. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Media Utama.
- Heri & Andayani. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia, Bandung.

- Iriani, dkk. (2022). *Metodologi Penelitian*. Rizmedia Pustaka Indonesia, Jakarta.
- Junaidi, & Refi Areon. (2023). *Manajemen: Teori, Manfaat dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. CV Eureka Media Aksara, Purbalingga.
- Manggarani, C. A., dkk. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Media Utama.
- Mauluddiyah, L. Z. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Miskan, dkk. (2020). *Kompetensi Literasi Digital Aparatur Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Kepatihan, Kota Surabaya*. Konferensi Nasional Literasi Digital, Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Namirah, dkk. (2021). *Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Mattiro Deceng, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan*. Universitas Islam Malang.
- Nurfitriani. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Media Utama.
- Pasolong, H. (2021). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, V. & Sagala, E.J. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Rukin. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Sedarmayanti. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama, Bandung.
- Siagian, S.P. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sunawar, dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kantor Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Kepuasan Masyarakatnya Ditinjau Dari Aspek Kinerja Pelayanan Prima*. Jurnal ILMAN (Jurnal Ilmu Manajemen), 11(3), 56-62.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta.
- Suwatno & Priansa, D.J. (2021). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Triastuti, D.A. (2020). *Manajemen Kinerja Aparatur*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Wibowo. (2021). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Wirawan. (2022). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Jakarta.