



Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sukamenak Kecamatan Sukarama Kabupaten Tasikmalaya

Dinda Wara Puspita^{1*}, Barin Barlian²

¹Manajemen, Universitas Cipasung Tasikmalaya, Indonesia

²Manajemen, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia

Email: dindawara2@gmail.com¹, barinbarlian@unper.ac.id²

*Penulis Korespondensi: dindawara2@gmail.com

Abstract. *The realization of accountable village governance relies heavily on the public service sector, with community satisfaction serving as the main parameter of its success. This research agenda is designed to investigate the implications of village apparatus competence on community satisfaction, both directly and through the mediation of service quality. The research locus was set at the Sukamenak Village Office, Sukarama District, Tasikmalaya Regency. Through a quantitative verificative approach, primary data were gathered from distributing questionnaires to 100 residents acting as research samples. Structural model analysis was completed using the Structural Equation Modeling technique with the help of SmartPLS 4 software. The empirical calculation results prove that apparatus competence triggers a significant positive influence, both in boosting service quality and in fostering community satisfaction directly. In addition, public service quality is validly confirmed to perform a strong mediating function in bridging the causal relationship between apparatus competence and community satisfaction. The theoretical implication of these findings emphasizes that the internal capacity of village officials must be actualized into responsive, communicative, reliable, and friendly service performance in the field in order to optimize the psychological satisfaction of service recipients.*

Keywords: *Community Satisfaction; Competence; Service Quality; SEM-PLS; Village Apparatus.*

Abstrak. Perwujudan tata kelola birokrasi desa yang akuntabel sangat bergantung pada sektor pelayanan publik, dengan tingkat kepuasan warga sebagai parameter utama capaian keberhasilannya. Agenda penelitian ini didesain guna menginvestigasi implikasi kapasitas kompetensi perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui mediasi instrumen mutu pelayanan. Lokus pengamatan ditetapkan pada Kantor Desa Sukamenak, Kecamatan Sukarama, Kabupaten Tasikmalaya. Melalui pendekatan kuantitatif verifikatif, data primer dihimpun dari penyebaran kuesioner kepada 100 orang warga yang bertindak sebagai sampel penelitian. Analisis struktural model diselesaikan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* berbantuan piranti SmartPLS 4. Hasil kalkulasi empiris membuktikan bahwa kompetensi aparatur memicu pengaruh positif yang signifikan, baik dalam mendongkrak kualitas pelayanan maupun dalam menumbuhkan kepuasan warga secara langsung. Selain itu, mutu pelayanan publik terkonfirmasi secara sah menjalankan fungsi mediasi yang kuat dalam menjembatani hubungan kausalitas kompetensi aparatur terhadap kepuasan masyarakat. Implikasi teoretis dari temuan ini menegaskan bahwa modal kapasitas internal perangkat desa harus diaktualisasikan ke dalam bentuk performa pelayanan yang tanggap, komunikatif, andal, dan ramah di lapangan guna mengoptimalkan kepuasan psikologis masyarakat penerima layanan.

Kata Kunci: Aparatur Desa; Kepuasan Masyarakat; Kompetensi; Kualitas Pelayanan; SEM-PLS.

1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi instrumen krusial bagi jajaran pemerintahan dalam mengefektifkan tata kelola yang akuntabel sekaligus memenuhi urgensi kebutuhan publik. Keberhasilan dalam sektor ini tidak sekadar bertumpu pada ketersediaan program layanan, melainkan sangat ditentukan oleh kapasitas aparatur untuk menyajikan pelayanan secara responsif, akurat, transparan, serta selaras dengan ekspektasi warga. Tingkat kepuasan publik sendiri bertindak sebagai parameter fundamental dalam mengevaluasi mutu pelayanan, sebab menggambarkan sejauh mana output layanan yang

diterima mampu mengakomodasi harapan mereka (Tjiptono, 2017). Atas dasar tersebut, seluruh instansi birokrasi, termasuk pada level pemerintahan desa, kini menempatkan akselerasi mutu pelayanan sebagai agenda prioritas.

Merujuk pada amanat yuridis UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik serta UU No. 6/2014 mengenai Desa, otoritas desa dituntut menyelenggarakan pelayanan secara profesional, berkeadilan, dan berorientasi penuh pada kemaslahatan masyarakat. Aspek mutu pelayanan ini berkelindan erat dengan kapasitas internal aparatur, yang mencakup penguasaan wawasan, keterampilan teknis, serta etika dalam mengemban tugas. Perangkat desa yang dibekali kapabilitas mumpuni cenderung lebih cekatan dalam menghadirkan pelayanan efektif, yang pada tataran praktis berimplikasi langsung pada lonjakan kepuasan warga.

Kantor Desa Sukamenak yang berlokasi di wilayah Kecamatan Sukarame, Kabupaten Tasikmalaya, memegang peranan sentral dalam memfasilitasi urusan administratif warga lokal. Namun, berdasarkan hasil peninjauan awal (*prasurvei*) terhadap sepuluh orang penerima layanan, masih dijumpai beberapa hambatan operasional. Hambatan tersebut meliputi ritme pelayanan yang belum berjalan optimal, tingkat respons pegawai yang perlu dibenahi, hingga adanya disparitas mutu pelayanan antar-individu aparatur. Data awal ini mengindikasikan bahwa dimensi kompetensi, kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat masih berada pada taraf berkategori cukup, sehingga memerlukan langkah pembenahan strategis agar mampu memenuhi standar harapan publik.

Beberapa rekam jejak riset terdahulu menunjukkan adanya keterkaitan erat antara variabel kompetensi terhadap tingkat mutu pelayanan dan kepuasan khalayak. Hasil studi Rahmawati (2023) mengonfirmasi bahwa aspek kompetensi yang dimiliki oleh aparatur desa menjadi determinan yang signifikan bagi kepuasan warga, sementara Sitorus (2022) menegaskan bahwa elemen kompetensi memegang peranan vital dalam mendongkrak mutu pelayanan publik. Kendati demikian, eksplorasi ilmiah yang secara khusus menempatkan variabel kualitas pelayanan sebagai instrumen mediasi dalam menjembatani keterkaitan kompetensi aparatur terhadap kepuasan masyarakat pada level birokrasi desa masih tergolong minim. Berangkat dari kesenjangan kajian (*research gap*) tersebut, penelitian ini diinisiasi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, tujuan dari dilaksanakannya kajian ini adalah untuk membedah serta mengevaluasi secara komprehensif mengenai kontribusi langsung dari kompetensi aparatur terhadap kepuasan warga, dampak kompetensi terhadap mutu pelayanan, imbas kualitas pelayanan bagi kepuasan khalayak, serta kontribusi tidak langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat melalui peran mediasi kualitas pelayanan di Kantor Desa Sukamenak, Kecamatan Sukarame, Kabupaten Tasikmalaya.

2. KAJIAN TEORITIS

Grand Teori

Human Capital Theory dan Service Quality Theory digunakan sebagai landasan teori penelitian ini. Menurut teori sumber daya manusia, sumber daya manusia adalah aset utama organisasi yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi pencapaian tujuan melalui kemampuan individu. Wibowo (2017) menyatakan bahwa kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang mendukung pelaksanaan tugas secara profesional. Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan lebih mudah disediakan oleh aparatur yang memiliki kompetensi tinggi.

Selain itu, Teori kualitas pelayanan menyatakan bahwa organisasi dapat memberikan pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, empati, dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai (Tjiptono, 2017). Pelayanan berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan tersebut memenuhi harapan. Oleh karena itu, kedua teori tersebut menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada gilirannya menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Dalam konteks pemerintahan desa, hubungan antara kompetensi aparatur terhadap kepuasan warga sering kali tidak bersifat langsung, melainkan turut dimediasi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (Nugraha & Setiawan, 2023; Santoso, 2023)

Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas dengan menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja mereka sehingga mereka dapat mencapai hasil yang optimal dikenal sebagai kompetensi. Menurut Wibowo (2017), kompetensi adalah tingkat kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugas profesional sesuai dengan tugas yang diberikan kepada mereka. Kompetensi sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menentukan kemampuan pegawai dalam memahami prosedur pelayanan, menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Peningkatan kompetensi adalah upaya penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong kepuasan masyarakat. Aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan etika kerja yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif sesuai kebutuhan masyarakat. Lebih lanjut, peningkatan kompetensi kerja perwakilan pemerintah lokal terbukti mampu menunjang efisiensi kerja organisasi secara menyeluruh (Arifin & Nurwulan, 2022; Hidayat & Saputra, 2023; Suryani & Handoko, 2024).

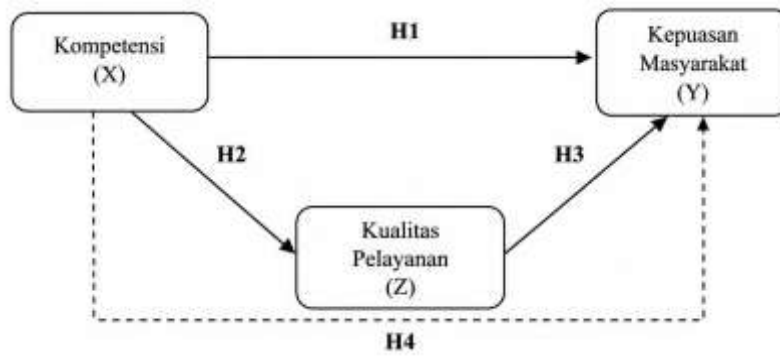
Kualitas Pelayanan

Merujuk pada argumentasi Tjiptono (2017), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai derajat keunggulan operasional suatu layanan yang didesain secara adaptif guna memenuhi atau melampaui ekspektasi publik melalui penyajian tindakan yang cepat, akurat, tanggap, dan berorientasi pada kemaslahatan pengguna. Standardisasi mutu pelayanan publik ini bertindak sebagai barometer utama keberhasilan tata kelola birokrasi desa. Layanan yang disokong oleh keandalan performa perangkat desa, responsivitas tinggi, kepastian hukum, perlakuan humanis, serta fasilitas fisik yang memadai akan mentransformasikan pengalaman interaksi publik menjadi penilaian yang sangat positif, sehingga peluang terciptanya kepuasan warga akan meningkat secara linear. Penyediaan layanan publik yang prima dan transparan di tingkat desa ini krusial dalam membangun persepsi positif jangka panjang bagi masyarakat (Pratama, 2022; Ramadhan & Wijaya, 2024).

Kepuasan Masyarakat

Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dan harapan masyarakat dikenal sebagai kepuasan masyarakat. Ketika layanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna, kepuasan muncul, menurut Kotler dan Keller (2016).

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan indikator penting untuk mengukur keberhasilan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Sebaliknya tingkat kepuasan akan menurun jika pelayanan tidak memenuhi harapan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2016), indikator kepuasan masyarakat termasuk kesesuaian dengan harapan, kenyamanan dan tingkat kepuasan pelayanan, minat untuk menggunakan kembali layanan, dan keinginan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Pada akhirnya, pencapaian kepuasan publik yang maksimal di tingkat kelurahan maupun desa dipengaruhi secara simultan oleh kapabilitas pegawai serta mutu pelayanan yang mereka sajikan sehari-hari (Andriani & Pradhanawati, 2021; Kurniawan & Lestari, 2024; Wulandari, 2023).



Gambar 1. Kerangka Konseptual.

Keterangan: Pengaruh langsung , $\longrightarrow$; Pengaruh tidak langsung (mediasi) $\dashrightarrow$.

Hipotesis Penelitian: H1: Kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. H2: Kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. H4: Kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi.

3. METODE PENELITIAN

Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi pada Kantor Desa Sukamenak Kecamatan Sukarame Kabupaten Tasikmalaya dipelajari melalui penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sampling non-probability menggunakan metode purposive digunakan untuk populasi penelitian, yang terdiri dari masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Desa Sukamenak. Sampel sebanyak 100 responden dipilih. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala likert lima poin didukung oleh studi dokumentasi dan literatur terkait.

Operasionalisasi analisis data diselesaikan dengan mengimplementasikan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) berbantuan piranti lunak SmartPLS 4. Pengujian model pengukuran (*outer model*) dievaluasi secara ketat melalui parameter *convergent validity*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability* (CR), serta pengujian *Cronbach's Alpha*. Pada tahapan berikutnya, model struktural (*inner model*) diuji keandalannya lewat parameter *Goodness of Fit* (GoF) dan nilai kontribusi R^2 . Pembuktian dan penarikan kesimpulan atas hipotesis penelitian dilakukan melalui mekanisme prosedur *bootstrapping* dengan menganalisis kalkulasi koefisien jalur (*path coefficient*), nilai *t-statistics*, serta bobot signifikansi *p-value*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

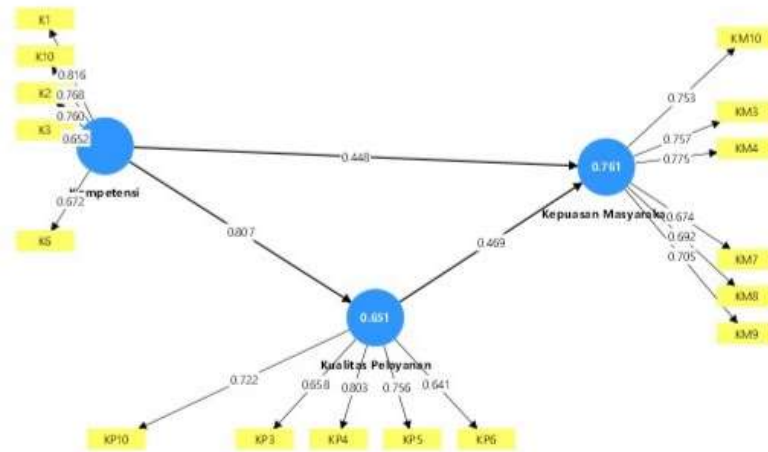
Tabel 1. Gambaran Responden.

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Perempuan	51	51%
Laki-Laki	49	49%
Total	100	100%
Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMP	20	20%
SMA	48	48%
D3	0	0%
S1	28	28%
S2/S3	4	4%
Total	100	100%
Status Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pelajar	25	25%
Wiraswata	20	20%
Swasta	0	0%
PNS	14	14%
Lainnya	41	41%
Total	100	100%
Frekuensi Menggunakan Layanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1 Kali	27	27%
2-3 Kali	60	60%
> 3 Kali	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026)

Berdasarkan rincian karakteristik sampel yang terangkum pada tabel di atas, representasi responden dalam pengamatan ini memperlihatkan proporsi gender yang relatif berimbang, di mana kelompok perempuan mendominasi tipis di angka 51% dan kelompok laki-laki menyusul pada posisi 49%. Ditinjau dari latar belakang akademis, mayoritas masyarakat penerima layanan merupakan lulusan jenjang SMA dengan persentase mencapai 48%, diikuti oleh kelompok berpendidikan S1 sebesar 28% serta lulusan SMP sebanyak 20%. Pada aspek mata pencaharian, komposisi responden didominasi oleh rumpun pekerjaan lainnya sebesar 38%, disusul kelompok pelajar/mahasiswa sebanyak 25%, pelaku wiraswata sebesar 20%, dan aparatur sipil negara (PNS) di angka 14%. Ragam variasi pekerjaan ini mengindikasikan latar belakang sosial ekonomi yang heterogen di lokasi penelitian.

Lebih lanjut, intensitas pemanfaatan layanan administratif di Kantor Desa Sukamenak mayoritas berada pada frekuensi 2 hingga 3 kali kunjungan (60%), sementara warga yang baru mengakses layanan sebanyak 1 kali tercatat sebesar 27%, dan sisanya sebanyak 13% telah berinteraksi lebih dari 3 kali. Distribusi data ini mengonfirmasi bahwa mayoritas informan telah memiliki kedekatan empiris dan pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan aparatur desa, sehingga penilaian yang mereka berikan terkait aspek kompetensi, kualitas pelayanan, serta derajat kepuasan bernilai objektif dan valid.



Gambar 2. Model Pengukuran.

Tabel 2. Measurement Model Testing Result (Outer Model).

Variabel	Kode Instrumen	Outer Loadings	Keterangan	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (CR)	AVE
Kompetensi(X)	K1	0.816	Valid	0.786	0.855	0.529
	K2	0.768	Valid			
	K3	0.760	Valid			
	K4	0.652	Valid			
	K5	0.672	Valid			
Kepuasan Masyarakat(Y)	KM1	0.753	Valid	0.821	0.841	0.516
	KM2	0.757	Valid			
	KM3	0.775	Valid			
	KM4	0.674	Valid			
	KM5	0.692	Valid			
	KM6	0.705	Valid			
	KP1	0.722	Valid			
	KP2	0.658	Valid			
	KP3	0.803	Valid			
Kualitas Pelayanan (Z)	KP4	0.756	Valid	0.763	0.870	0.542
	KP5	0.641	Valid			
	KP6	0.641	Valid			

Sumber: Hasil Analisi Data, (2026)

Hasil penelaahan komprehensif terhadap model pengukuran (*outer model*) mengonfirmasi bahwa seluruh item instrumen yang digunakan untuk mengoperasionali variabel Kompetensi (X), Kualitas Pelayanan (Z), serta Kepuasan Masyarakat (Y) telah lolos uji validitas dan reliabilitas secara meyakinkan. Validitas konvergen dibuktikan oleh capaian nilai *outer loading* pada masing-masing indikator yang berada di atas ambang batas standar, disokong oleh perolehan parameter *Average Variance Extracted* (AVE) yang melampaui prasyarat minimum 0,50. Nilai AVE untuk Kompetensi tercatat sebesar 0,529; Kualitas Pelayanan senilai 0,542; dan Kepuasan Masyarakat bertengger di angka 0,516. Pada pengujian konsistensi internal, bobot *Cronbach's Alpha* bergerak stabil pada rentang 0,763 hingga 0,821,

diperkuat oleh performa *Composite Reliability* (CR) yang menyentuh angka 0,841 sampai 0,870. Karena seluruh parameter struktural ini berada jauh di atas intervensi batas kritis 0,70, maka model pengukuran ini dinyatakan andal dan layak dilanjutkan pada fase pengujian model struktural (Hair et al., 2017)

Tabel 3. Nilai R Square.

Variabel	R Square	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	0.761	0.756
Kualitas Pelayanan	0.651	0.647

Sumber: Hasil Analisis Data (2026)

Merujuk pada paparan data R Square di atas, estimasi model struktural yang dibangun memperlihatkan derajat akurasi serta kapasitas prediktif yang kokoh. Variabel Kualitas Pelayanan menorehkan koefisien R^2 di angka 0,651, yang bermakna bahwa variabilitas mutu pelayanan mampu digambarkan oleh determinan independennya sebesar 65,1%. Di sisi lain, variabel Kepuasan Masyarakat menorehkan kontribusi nilai yang jauh lebih masif yaitu sebesar 0,761. Hal ini mengindikasikan bahwa pergerakan indeks kepuasan khalayak mampu diterangkan oleh kerangka model terintegrasi ini hingga menyentuh angka 76,1%. Melalui capaian parameter kepuasan yang melampaui kriteria kuat ($> 0,67$) serta kualitas pelayanan yang berada pada zona moderat menuju kuat, kerangka teoretis ini terbukti memiliki relevansi empiris yang tinggi untuk memproyeksikan determinan kepuasan publik.

Tabel 4. Nilai F Square (*Effect Size*).

Hubungan Variabel	Nilai F Square	Keterangan
Kompetensi Terhadap Kepuasan Masyarakat	0.294	Medium Effect
Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan	1.864	Large Effect
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	0.322	Medium Effect

Sumber: Hasil Analisis Data (2026)

Berdasarkan hasil uji *Effect Size* pada Tabel 4, nilai f^2 untuk hubungan antar-variabel menunjukkan variasi kategori pengaruh yang beragam dari tingkat sedang hingga sangat besar. Hubungan antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan mencatatkan nilai f^2 tertinggi dan sangat masif sebesar 1,864, yang berada jauh di atas ambang batas 0,35 sehingga dikategorikan ke dalam pengaruh yang besar (*large effect size*). Sementara itu, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,322 serta pengaruh langsung Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,294 secara konsisten menunjukkan kategori pengaruh yang sedang (*medium effect size*). Angka-angka ini memberikan konfirmasi struktural yang kuat bahwa setiap variabel prediktor dalam model ini tidak sekadar memiliki signifikansi secara

statistik, melainkan juga memiliki kontribusi praktis yang substansial dalam menjelaskan perubahan serta dinamika kepuasan masyarakat.

Tabel 5. Nilai *Path Coefficients* (Pengaruh Langsung).

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Value	Keterangan Hipotesis
Kompetensi -> Kepuasan Masyarakat	0.827	30.029	0.000	Diterima
Kompetensi -> Kualitas Pelayanan	0.807	20.554	0.000	Diterima
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0.469	5.492	0.000	Diterima

Sumber: Hasil Analisis Data (2026)

Melalui perhitungan uji hipotesis yang dipaparkan pada model jalur pengaruh langsung, seluruh arah hubungan kausalitas terbukti bernilai positif serta signifikan secara statistik. Kenyataan ini menegaskan bahwa seluruh pengujian hipotesis langsung dalam riset ini secara resmi dinyatakan diterima. Magnitudo kontribusi terbesar terdeteksi pada keterkaitan langsung Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat dengan koefisien jalur (*original sample*) menyentuh angka 0,827, diperkuat oleh raihan nilai *T-statistic* yang sangat superior sebesar 30,029 ($t > 1,96$) serta dukungan nilai *P-value* yang sempurna di angka 0,000 ($t < 0,05$). Berikutnya, konstruk Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan turut memperlihatkan dampak positif yang tebal dengan koefisien sebesar 0,807 serta dukungan nilai *T-statistic* senilai 20,554. Jalur langsung terakhir, yakni mutu pelayanan terhadap kepuasan warga, memperlihatkan imbas signifikan dengan koefisien jalur 0,469 dan *T-statistic* di angka 5,492. Integrasi hasil *P-value* yang stabil di angka 0,000 ini memberikan pembenaran empiris bahwa kebijakan akselerasi kecakapan pamong desa tidak hanya memicu lompatan kualitas pelayanan secara makro, namun kedua dimensi tersebut bertindak sebagai pemicu utama yang mengondisikan tingginya kepuasan masyarakat.

Tabel 6. Nilai *Specific Indirect Effect* (Pengaruh Secara Mediasi).

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STIDEV)	P Value	Keterangan Hipotesis
Kompetensi -> Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0.370	5.328	0.000	Diterima

Sumber: Hasil Analisa Data (2026)

Berdasarkan hasil uji *Specific Indirect Effects* pada Tabel 6, ditemukan data empiris bahwa Kualitas Pelayanan terbukti secara signifikan mampu memediasi hubungan antara Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai *Original Sample* sebesar 0,370 dengan nilai *T-Statistic* yang sangat kuat yaitu sebesar 5,328 (jauh melampaui kriteria kritis 1,96) serta nilai *P-Value* sebesar 0,000 (jauh di bawah ambang batas 0,05), sehingga hipotesis mediasi yang diajukan dalam penelitian ini secara resmi diterima.

Hasil statistik yang sangat meyakinkan ini memberikan penjelasan mendalam bahwa kapasitas dan kompetensi maksimal yang dimiliki oleh aparatur desa tidak serta-merta langsung menciptakan kepuasan yang optimal bagi masyarakat. Pengaruh kompetensi tersebut harus diwujudkan dan disalurkan terlebih dahulu dalam bentuk kualitas pelayanan yang nyata, andal, dan responsif di lapangan. Kualitas pelayanan yang unggul dan prima itulah yang kemudian menjadi jembatan penentu utama dalam memberikan pengalaman positif serta menghadirkan kepuasan psikologis yang nyata bagi masyarakat.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sukamenak

Berdasarkan hasil analisis struktural, ditemukan bahwa kompetensi memiliki dampak positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sukamenak. Secara empiris, kekuatan hubungan ini dibuktikan oleh nilai *T-statistic* sebesar 30.029 serta nilai *P-Value* sebesar 0.000 yang berada jauh di bawah ambang batas signifikansi 0.05. Temuan statistik ini menegaskan bahwa setiap upaya peningkatan kapasitas, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh perangkat desa secara otomatis akan diikuti oleh peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh warga.

Jika dibedah menggunakan lensa *Human Capital Theory* (Wibowo, 2017), fenomena di Kantor Desa Sukamenak ini menggambarkan bahwa aparatur desa merupakan aset intelektual utama organisasi. Kompetensi yang unggul baik dari aspek kognitif maupun perilaku memungkinkan aparatur menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan cekatan dan solituf, Ketika masyarakat menerima luaran kerjs yang berkualitas tinggi hasil dari kompetensi tersebut, secara psikologis akan menumbuhkan rasa dihargai, kepercayaan, dan kepuasan yang mendalam terhadap tata kelola pemerintahan desa.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Sukamenak

Hasil pembuktian hipotesis berikutnya memberikan konfirmasi bahwa dimensi kompetensi memegang kontribusi yang positif dan signifikan dalam membentuk Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sukamenak. Hal ini tercermin secara meyakinkan lewat capaian nilai *T-statistic* yang masif di angka 20,554 serta bobot *P-value* senilai 0,000. Pola hubungan kausalitas ini dapat dijustifikasi secara mendalam merujuk pada prinsip *Human Capital Theory*. Kebijakan instansi yang berfokus pada pembenahan kemampuan pegawai, penyelenggaraan diklat berkala, hingga penanaman nilai-nilai kerja (K3) pada diri pamong desa bertindak sebagai fondasi utama dalam melahirkan standardisasi mutu kerja yang tinggi.

Aparatur yang memiliki bekal kompetensi mumpuni akan memiliki rasa percaya diri dan kapasitas dalam mengimplementasikan dimensi-dimensi pelayanan publik. Manifestasi dari modal manusia (*human capital*) yang prima ini tercermin dari kemampuan perangkat desa

dalam menyajikan pelayanan yang responsif, akurat, dan memiliki akuntabilitas tinggi. Dengan kata lain, penguatan aspek kompetensi internal pada aparatur desa secara langsung menjadi katalisator dalam memicu lahirnya standarisasi mutu pelayanan publik yang prima di Desa Sukamenak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sukamenak

Hasil pengujian pada Desa Sukamenak menunjukkan adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ($T\text{-statistic} = 5.492$; $P\text{-value} = 0,000$). Hasil ini dapat dijelaskan secara akurat melalui Service Quality Theory (Tjiptono, 2017). Kualitas Pelayanan yang diwujudkan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* bertindak sebagai bentuk perlakuan nyata yang diterima oleh warga saat mengurus keperluan administratif.

Tingginya nilai $T\text{-statistic}$ membuktikan bahwa ketika Kantor Desa Sukamenak mampu menyajikan pelayanan yang transparan, ramah, dan tanggap, interaksi tersebut berhasil menyentuh ekspektasi kognitif dan emosional warga secara mendalam. Berdasarkan teori kualitas jasa, kepuasan akan tercipta apabila kinerja pelayanan yang dirasakan di lapangan mampu menyamai atau bahkan melampaui harapan awal masyarakat, sehingga memunculkan penilaian evaluatif yang sangat positif terhadap kinerja pemerintah desa.

Kualitas Pelayanan Memediasi Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian pada model jalur mediasi, diperoleh penemuan ilmiah bahwa kualitas pelayanan menjalankan fungsi sebagai variabel mediator yang signifikan dalam menjembatani hubungan antara Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sukamenak ($Original\ Sample = 0,379$; $T\text{-statistic} = 5,528$; $P\text{-value} = 0,000$). Keterkaitan tidak langsung ini dapat dianalisis secara harmonis dengan mengintegrasikan prinsip *Human Capital Theory* dan *Service Quality Theory*. Integrasi ini memaparkan bagaimana modal kapasitas internal yang melekat pada individu bertransformasi menjadi kepuasan eksternal publik melalui sebuah instrumen perantara.

Di Kantor Desa Sukamenak, Kompetensi bertindak sebagai kapasitas potensial yang tersimpan di dalam diri organisasi. Namun, kompetensi tersebut tidak dapat secara instan memicu kepuasan masyarakat jika tidak diaktualisasikan. Kompetensi tersebut harus disalurkan dan diejawantahkan terlebih dahulu ke dalam bentuk tindakan pelayanan yang nyata (kualitas pelayanan). Ketika aparatur yang kompeten mampu mentransformasi pengetahuan menjadi pelayanan yang cepat, ramah, andal dan solutif, proses inilah yang diapresiasi secara langsung oleh masyarakat sebagai bentuk pelayanan yang berkualitas. Pada akhirnya, penilaian objektif terhadap mutu layanan tersebut yang memicu lahirnya kepuasan masyarakat.

Jalur mediasi ini membuktikan secara ilmiah bahwa kompetensi tidak serta merta langsung menciptakan kepuasan, melainkan harus dirasakan wujud nyatanya kualitas pelayanan publik yang prima.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan mengenai tata kelola pelayanan publik di Kantor Desa Sukamenak secara empiris dinyatakan diterima. Kompetensi aparatur desa terbukti memberikan kontribusi positif dan signifikan secara langsung baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan maupun dalam menumbuhkan kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi kapasitas kognitif, keterampilan teknis, dan sikap kerja yang dimiliki oleh perangkat desa, maka penyelenggaraan pelayanan publik akan semakin prima dan berujung pada tingginya rasa puas yang dirasakan oleh warga. Selain dampak langsung, penelitian ini berhasil membuktikan secara ilmiah peran krusial kualitas pelayanan sebagai variabel mediator yang menjembatani pengaruh antara kompetensi terhadap kepuasan masyarakat. Melalui pengujian model mediasi ini, dipahami secara logis bahwa potensi kompetensi yang tertanam pada diri perangkat desa tidak dapat secara instan menciptakan kepuasan warga, melainkan harus diaktualisasikan terlebih dahulu dalam wujud nyata pelayanan yang andal, cekatan, ramah dan solutif di lapangan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran dan rekomendasi tindakan yang dapat diberikan kepada pemerintahan Desa Sukamenak adalah untuk terus memprioritaskan program pengembangan kapasitas sektoral bagi perangkat desa secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan berkala, diklat pelayanan prima (*excellent service*), maupun pemahaman regulasi administratif terbaru. Selain itu aspek kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan kepedulian (*empathy*) perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui evaluasi kinerja internal demi menjaga konsistensi kepuasan warga.

DAFTAR REFERENSI

- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362. <https://doi.org/10.37304/jpips.v14i2.7777>
- Andriani, D., & Pradhanawati, A. (2021). Pengaruh kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 1056–1065.

- Arifin, M., & Nurwulan, R. S. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kompetensi perangkat desa. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 4(1), 25–38.
- Creswell, J. W. (2023). *Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan metode campuran*. SAGE Publications.
- Dan, K., Ratmelia, N., Ruspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2024). Kepuasan masyarakat (Kasus pelayanan perizinan di Kabupaten Kutai). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 746–761.
- Fitrah, D., Putra, A., Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal Sukabumi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80–94. <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i1.4800>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R., & Saputra, A. (2023). Pengaruh kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik*, 7(2), 112–125.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2024). *Principles of marketing* (19th ed.). Pearson.
- Kurniawan, A., & Lestari, P. (2024). Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pemerintahan tingkat desa. *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen*, 5(3), 201–215.
- Nugraha, A., & Setiawan, I. (2023). Peran kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi dalam hubungan kompetensi aparatur terhadap kepuasan warga. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 20(1), 45–59.
- Pomsaru, M. Y., Irawan, A., Mustajab, D., & Noch, M. Y. (2025). Pengaruh kompetensi, kepuasan kerja, dan komitmen terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(1), 91–106.
- Pratama, R. A. (2022). Efek kualitas pelayanan transparan terhadap kepuasan masyarakat di desa. *Jurnal Governance*, 3(2), 140–153.
- Ramadhan, F., & Wijaya, C. (2024). Optimalisasi kompetensi perangkat desa dalam mendorong kualitas pelayanan administrasi terpadu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 67–81.
- Rialdy, N., Tanjung, I. S., & Yusnandar, W. (2025). Pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kepuasan kerja RS Martha Friska. *Jurnal Riset Laboratorium*, 14(1), 519–528. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1281>
- Rohman, F., Nugroho, A. D., & Suwangsih, I. (2025). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 4(3), 5117–5126.
- Santoso, B. (2023). Mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan kualitas pelayanan aparatur desa. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 11(4), 312–326.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, E., & Handoko, T. (2024). Pengaruh kompetensi kerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan administrasi publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 6(2), 89–102.

Wulandari, S. (2023). Determinan kepuasan masyarakat: Analisis kompetensi pegawai dan mutu pelayanan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Publik*, 10(2), 178–192.