

THE INFLUENCE OF VILLAGE OFFICIAL COMPETENCE ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN AMPUKUNG VILLAGE, KELUA SUB-DISTRICT, TABALONG REGENCY

Akhmad Berkatillah¹, Siti Mujahadah²

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: akhmadberkatillah21@gmail.com

Submitted: 4/8/2025; Revised: 15/8/2025; Accepted: 19/8/2025;

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Ampukung, yang terletak di Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, ditemukan beberapa masalah seperti Aparatur desa tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab, masih banyak yang belum menguasai keterampilan teknis dasar seperti pengelolaan administrasi dan teknologi informasi, kurang memiliki sikap kerja yang baik seperti disiplin dan integritas, serta minim kemampuan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, hal ini berdampak pada pelayanan publik yang tidak sesuai jadwal, keterlambatan pembuatan surat-surat penting atau informasi yang berubah-ubah, pegawai desa terkesan lambat dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat, aparaturnya terkadang tidak mampu memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur layanan. Metode yang digunakan pada penelitian ini kuantitatif deskriptif, jumlah sampel sebanyak 97 responden dan di analisis menggunakan SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Aparatur Desa memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan nilai P Values sebesar $0,000 < 0,05$ dan dengan nilai t sebesar 27.810 ($> t$ -tabel 1.984), hal ini berarti Hipotesis (H_a) diterima. Besar pengaruh diketahui dari struktur model penelitian ini dapat diterima berdasarkan nilai R-Square diketahui Kompetensi mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0.912 atau 91,2% sisanya 8,8% merupakan faktor lain yang turut mempengaruhi Kinerja Pegawai, termasuk didalamnya adalah error.

ABSTRACT

This research was conducted in Ampukung Village, which is located in Kelua District, Tabalong Regency, found several problems such as village officials do not have sufficient knowledge and skills to carry out their duties and responsibilities, many still have not mastered basic technical skills such as administrative management and information technology, lack of good work attitudes such as discipline and integrity, and minimal ability in providing services to the community, this has an impact on public services that are not on schedule, delays in making important letters or changing information, village employees seem slow in responding to requests or complaints from the public, officials are sometimes unable to provide clear explanations regarding service procedures. The method used in this study is quantitative descriptive, the number of samples is 97 respondents and analyzed using SmartPLS version 4. The results of the study show that Village Apparatus Competence has an influence on the Quality of Public Services with a P Value of $0.000 < 0.05$ and with a t value of 27,810 ($> t$ -table 1.984), this means that the Hypothesis (H_a) is accepted. The magnitude of the influence is known from the structure of the research model which can be accepted based on the R-Square value, it is known that Competence influences the Quality of Public Services by 0.912 or 91.2%, the remaining 8.8% are other factors that also influence Employee Performance, including errors.

Keywords: *Competence, Quality of Public*

PENDAHULUAN

Kompetensi dalam memberikan pelayanan akan mendukung kelangsungan hidup hal yang bermanfaat, perhatian terhadap tingkat kompetensi aparatur desa masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sebagian besar aparatur direkrut dari masyarakat setempat, di mana pemilihannya kerap didasarkan pada pengaruh sosial, bukan pada kualifikasi atau keterampilan yang relevan untuk menjalankan fungsi pemerintahan desa. Akibatnya, banyak aparatur mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan yang cepat, yang berdampak pada rendahnya kinerja dan produktivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga kerap memicu keluhan dari warga. Di sisi lain, Pemerintah Desa Ampukung sebagai entitas penyelenggara pemerintahan desa memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan menjalankan fungsi otonomi daerah serta memenuhi kebutuhan administrasi masyarakatnya. Struktur organisasi pemerintah desa terdiri atas kepala desa, sekretaris desa, serta unsur pelaksana lainnya seperti bagian kesejahteraan rakyat, keuangan, ketertiban, umum, dan kepala dusun. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, desa memiliki hak asal usul dan kewenangan tradisional untuk mengatur serta mengelola kepentingan lokalnya, dan turut serta dalam mewujudkan cita-cita kemerdekaan sebagaimana tertuang dalam UUD 1945. Dengan demikian, kemajuan desa sangat bergantung pada kualitas tata kelola pemerintahan yang dijalankan oleh sumber daya manusia yang ada, yakni para aparatur desa.

Pada Desa Ampukung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong peneliti menemukan beberapa masalah seperti Aparatur desa tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab, masih banyak yang belum menguasai keterampilan teknis dasar seperti pengelolaan administrasi dan teknologi informasi, kurang memiliki sikap kerja yang baik seperti disiplin dan integritas, serta minim kemampuan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, hal ini berdampak pada pelayanan publik yang tidak sesuai jadwal, seperti keterlambatan pembuatan surat-surat penting atau informasi yang berubah-ubah, Beberapa pegawai desa terkesan lambat dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat, aparatur desa terkadang tidak mampu memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori dari (Hasibuan, 2019) yang membagi kompetensi menjadi tiga dimensi utama yaitu kompetensi teknis, kompetensi perilaku, kompetensi konseptual sementara itu pelayanan public mengacu pada teori (Tjiptono and Chandra, 2016) yang menyoroti lima indicator utama dalam layanan prima yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Tujuan Penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Aparatur Desa terhadap kualitas pelayan publik dan Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh Kompetensi Aparatur Desa terhadap kualitas pelayan publik pada desa ampukung kecamatan kelua kabupaten tabalong.

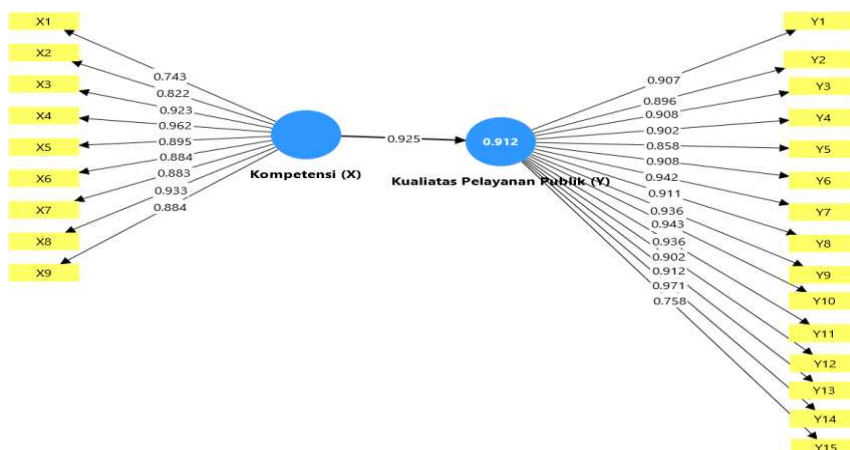
METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Jumlah responden dalam studi ini sebanyak 97 orang. Teknik pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4 untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh serta sejauh mana kontribusi Kompetensi Aparatur Desa terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Ampukung. Proses analisis dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu outer model dan inner model.

Model pengukuran atau outer model berfungsi untuk menjelaskan sejauh mana indikator-indikator mampu merepresentasikan variabel laten yang diukur. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai. Proses pengukuran ini terdiri dari dua aspek utama, yaitu convergent validity dan discriminant validity. Untuk menguji convergent validity, terdapat tiga langkah yang dilakukan, yakni menilai validitas indikator, mengukur reliabilitas konstruk, serta menghitung nilai Average Variance Extracted (AVE). Sementara itu, discriminant validity dapat diuji melalui dua pendekatan, yaitu dengan mengamati nilai cross loading dan membandingkan korelasi antar konstruk dengan akar dari nilai AVE. Adapun analisis inner model atau model struktural dilakukan untuk menilai kekuatan hubungan antar variabel melalui nilai R-square, estimasi koefisien jalur (path coefficient), Goodness of Fit, Q-square, serta uji hipotesis.

PEMBAHASAN

Evaluasi terhadap model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator mampu menggambarkan konstruk yang dimaksud. Proses ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. Untuk menguji *convergent validity*, terdapat tiga langkah yang perlu dilakukan, yaitu menguji validitas indikator, mengukur reliabilitas konstruk, serta menghitung nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Sementara itu, uji *discriminant validity* dilakukan dengan dua cara, yakni dengan meninjau nilai *cross loading* pada masing-masing indikator, serta membandingkan nilai korelasi antar konstruk dengan akar dari nilai *AVE* masing-masing.



Pengujian convergent validity dilakukan dengan melihat nilai outer loading atau faktor muatan dari setiap indikator. Sebuah indikator dianggap memiliki convergent validity yang baik apabila nilai outer loading-nya melebihi angka 0,7.

	Kompetensi (X)	Kualiatas Pelayanan Publik (Y)
X1	0,743	
X2	0,822	
X3	0,923	
X4	0,962	
X5	0,895	
X6	0,884	
X7	0,883	
X8	0,933	
X9	0,884	
Y1		0,907
Y10		0,943
Y11		0,936
Y12		0,902
Y13		0,912
Y14		0,971
Y15		0,758
Y2		0,896
Y3		0,908
Y4		0,902
Y5		0,858
Y6		0,908
Y7		0,942
Y8		0,911
Y9		0,936

Nilai outer loading dari setiap indikator dalam penelitian ini menunjukkan angka di atas 0,7. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian ini serta layak untuk dianalisis pada tahap selanjutnya.

Uji validitas diskriminan dilakukan dengan menggunakan nilai cross loading. Suatu indikator dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan apabila nilai cross loading-nya tertinggi pada konstruk yang diwakilinya dibandingkan dengan nilai cross loading terhadap konstruk lain.

	Kompetensi (X)	Kualiatas Pelayanan Publik (Y)
X1	0,743	0,589
X2	0,822	0,679
X3	0,923	0,838
X4	0,962	0,975
X5	0,895	0,870
X6	0,884	0,887
X7	0,883	0,864
X8	0,933	0,928
X9	0,884	0,908
Y1	0,871	0,907
Y10	0,907	0,943
Y11	0,883	0,936
Y12	0,859	0,902
Y13	0,852	0,912
Y14	0,932	0,971
Y15	0,778	0,758
Y2	0,812	0,896
Y3	0,872	0,908
Y4	0,859	0,902
Y5	0,787	0,858

Y6	0,883	0,908
Y7	0,920	0,942
Y8	0,862	0,911
Y9	0,907	0,936

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, seluruh Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terbukti memiliki validitas diskriminan yang layak dalam merepresentasikan masing-masing variabel. Selain melalui analisis cross loading, validitas diskriminan juga dapat dievaluasi menggunakan pendekatan lain, yakni dengan mengkaji nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari setiap konstruk. Dalam suatu model yang dikategorikan baik, nilai AVE diharapkan melebihi ambang batas tertentu untuk memastikan bahwa indikator lebih banyak menjelaskan variabelnya dibandingkan variabel lain, nilai AVE disyaratkan berada di atas 0,5, nilai *average variant extracted (AVE)* penelitian ini :

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Kompetensi (X)	0,780
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,823

Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk variabel Kompetensi (X) adalah 0,780 dan untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,823, yang keduanya berada di atas ambang batas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi syarat discriminant validity. Sementara itu, composite reliability digunakan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator pada suatu konstruk menunjukkan konsistensi atau reliabilitas yang tinggi.

Sebuah variabel dinyatakan memenuhi kriteria composite reliability apabila nilai yang dihasilkan melebihi 0,6. Pada penelitian ini, nilai composite reliability untuk masing-masing variabel telah dihitung guna menilai tingkat konsistensi indikator yang membentuk variabel tersebut :

Variabel	Reliabilitas Komposit
Kompetensi (X)	0,972
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,985

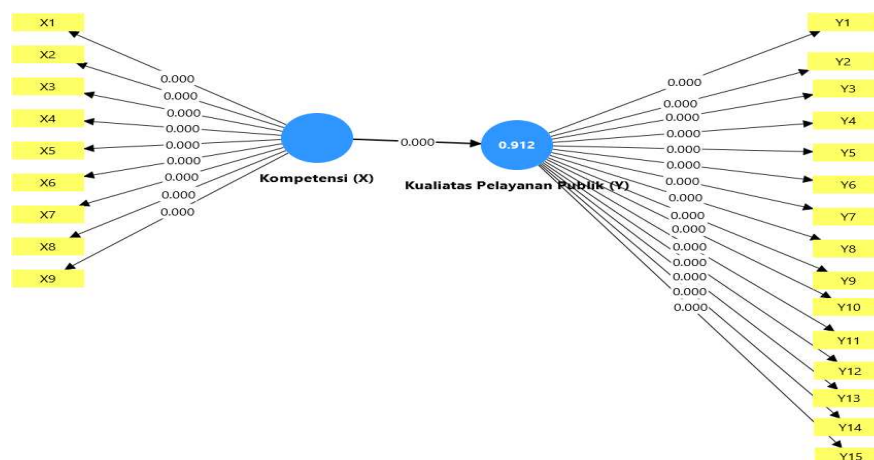
variabel Kompetensi (X) memperoleh nilai composite reliability sebesar 0,972, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) mencapai 0,985. Kedua nilai tersebut berada di atas ambang batas 0,6, yang berarti bahwa masing-masing variabel telah memenuhi standar composite reliability. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.

Uji reliabilitas yang dilakukan melalui composite reliability diperkuat dengan analisis nilai Cronbach's Alpha. Suatu konstruk dikategorikan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha-nya berada di atas angka 0,7. Pada penelitian ini, masing-masing variabel menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang memenuhi kriteria telah dihitung guna memastikan konsistensi internal instrumen pengukuran :

	Cronbach's Alpha
Kompetensi (X)	0,964
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,984

Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kompetensi (X) adalah 0,964, sedangkan untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,984, yang keduanya melampaui batas minimum 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian telah memenuhi standar reliabilitas berdasarkan *Cronbach's Alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki konsistensi internal yang sangat baik.

Evaluasi terhadap inner model mencakup pengujian koefisien jalur (path coefficient), penilaian goodness of fit, serta analisis terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian.



Analisis terhadap *path coefficient* bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Sementara itu, nilai *coefficient of determination* (R-Square) digunakan untuk mengukur proporsi variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas dalam model. Berdasarkan visualisasi *inner model* yang telah disajikan sebelumnya, diketahui bahwa nilai *path coefficient* antara variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Publik menunjukkan angka sebesar 0,000, yang mengindikasikan bahwa seluruh variabel dalam model ini memiliki pengaruh positif. Proses pengujian *Goodness of Fit* dilakukan melalui aplikasi SmartPLS versi 4, dan diperoleh nilai *R-Square* sebagaimana berikut:

Variabel	R Square
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,912

Nilai R-Square yang diperoleh untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,912. Angka ini menunjukkan bahwa sebesar 91,2% variasi dalam Kualitas Pelayanan Publik dapat dijelaskan oleh variabel Kompetensi. Temuan ini menandakan bahwa model yang digunakan memiliki kualitas yang baik, karena sebagian besar perubahan pada variabel dependen berhasil dijelaskan oleh variabel independen. Sisanya, yaitu sebesar 8,8%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model, termasuk kemungkinan kesalahan pengukuran (*error*). Untuk menguji hipotesis, digunakan metode bootstrapping dengan bantuan nilai T-Statistics (dengan T-tabel berdasarkan $df = 96$ dan jumlah responden 97) serta nilai P-Value sebesar 0,050. Rincian hasil uji hipotesis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Hipotesis	Pengaruh	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
H1	Kompetensi (X) -> Kualiatas Pelayanan Publik (Y)	27,810	0,000	Diterima

Berdasarkan hasil uji hipotesis melalui teknik bootstrapping menggunakan SmartPLS 4, diketahui bahwa variabel Kompetensi (X) Variabel Kompetensi terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), yang ditunjukkan oleh nilai P-Value sebesar 0,000, lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai t hitung yang diperoleh sebesar 27,810, jauh melampaui t-tabel sebesar 1,984. Temuan ini mengindikasikan bahwa hubungan antara Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Publik bersifat positif dan signifikan, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Aparatur Desa terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Ampukung, Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong. Hal ini dibuktikan melalui nilai P-Value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, serta nilai t hitung sebesar

27,810 yang melampaui nilai t-tabel sebesar 1,984. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi aparatur memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan mutu layanan publik, sehingga hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima. Besarnya pengaruh tersebut tercermin dari nilai R-Square sebesar 0,912, yang mengindikasikan bahwa 91,2% variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh faktor kompetensi, sementara 8,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model, termasuk kemungkinan adanya kesalahan pengukuran.

Saran untuk Kepala Desa disarankan untuk memfasilitasi pelatihan teknis dan non-teknis secara berkala, akukan pemetaan kompetensi (competency mapping) untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan tiap aparatur, Susun standar kompetensi berdasarkan jabatan atau tugas pokok aparatur desa, Jalin kerja sama dengan perguruan tinggi, LSM, dan instansi pemerintah untuk program peningkatan kapasitas aparatur dan lakukan evaluasi rutin atas kinerja dan kompetensi aparatur, untuk Aparatur Desa disarankan untuk Jangan ragu mengikuti pelatihan yang difasilitasi oleh pemerintah atau mitra desa, Perbanyak membaca regulasi dan pedoman seperti UU Desa, Permendagri, dan aturan teknis lainnya, Bangun kerja sama yang baik antar sesama perangkat dan dengan masyarakat, Tingkatkan ketelitian dalam menyusun surat, laporan kegiatan, dan pengarsipan dokumen dan Terima masukan dari kepala desa, BPD, dan masyarakat dengan sikap positif, untuk Masyarakat disarankan untuk Bersikap sopan, sabar, dan tertib saat mengurus administrasi di kantor desa dan ikut terlibat atau memberi dukungan pada kegiatan pelatihan aparatur desa, digitalisasi layanan, atau reformasi birokrasi tingkat desa dan bangun komunikasi yang sehat dengan perangkat desa tanpa sikap curiga berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2009) *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Aulia, N.H. (2020) *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Hair, J.F. et al. (2019) *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd edn. Sage Publications.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasibuan, M.S.P. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian PANRB (2022) *Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022*. Jakarta: KemenPANRB.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2003) *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mulyadi, D., Hendrikus and Afandi, M.N. (2016) *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poltak Sinambela, L. (2019) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.



Republik Indonesia (2017) 'Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik'. Jakarta: Kementerian PANRB.

Setiabudhi, H. *et al.* (2025) *Analisis data kuantitatif dengan SmartPLS 4*. Borneo Novelty Publishing..

Tjiptono, F. and Chandra, G. (2016) *Service, Quality \& Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: Andi Offset.

Yusuf, M. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif \& Penelitian Gabungan*. 1st edn. Jakarta: Pranamedia Group.