

Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur Desa terhadap Pelayanan Publik di Desa Tarajusari Kabupaten Bandung

The Influence Of Leadership And Competence Of Village Apparatus On Public Services In Tarajusari Village Bandung Regency

Syifa Miftahul Jannah¹, Vesti Nadari Artisti.²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Syifa Miftahul Jannah¹, email: : syifa10121447@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 29/07/2025
Diterima: 30/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:
Kepemimpinan, Kompetensi,
Pelayanan Publik

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kompetensi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Tarajusari, Kabupaten Bandung. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih adanya persepsi masyarakat bahwa pelayanan publik di desa belum optimal, yang berdampak pada rendahnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan menggunakan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 117 orang yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Untuk analisis data, digunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, serta uji T dan uji F dengan bantuan SPSS. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa variabel kepemimpinan serta kompetensi aparatur desa memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, baik dalam pengujian secara terpisah maupun secara bersamaan. Koefisien determinasi yang mencapai 27,5% menunjukkan bahwa kombinasi variabel kepemimpinan dan kompetensi mampu menerangkan variasi dalam pelayanan publik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

A B S T R A C T

Keywords:
Leadership, Competence, Public Services

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362
p – ISSN: 2614-6681

This study aims to determine the influence of leadership and competence of village officials on the quality of public services in Tarajusari Village, Bandung Regency. The background of this study is based on the persistent public perception that public services in the village are not optimal, which has an impact on low public satisfaction and trust in village officials. This study applies a quantitative method using a survey through the distribution of questionnaires to 117 people selected using a purposive sampling technique. For data analysis, validity tests, reliability tests, multiple linear regression, and T-tests and F-tests with the help of SPSS were used. The research findings indicate that the variables of leadership and competence of village officials have a positive and significant influence on the quality of public services, both in separate and simultaneous tests. The coefficient of determination reaching 27.5% indicates that the combination of leadership and competence variables is able to explain variations in public services, while the rest is influenced by other factors.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Saat ini kinerja Pemerintahan dianggap baik apabila pelayanan publik yang disediakan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dan responsif membawa dampak positif dalam hal kepuasan masyarakat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melaporkan bahwa indeks pelayanan publik nasional pada tahun 2023 meraih skor 3,78 dari maksimum 5, serta indeks kepuasan masyarakat nasional yang mendapatkan skor 3,53 dari maksimum 4, yang keduanya tergolong baik, tuntutan masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik (Kementerian PANRB)

Termasuk Desa Tarajusari yang merupakan salah satu kantor desa yang sudah dari dulu melayani masyarakat, dan menjadi faktor penting dalam pelayanan. Namun, dari hasil observasi awal dan komunikasi informal, peneliti menemukan adanya anggapan bahwa masyarakat masih masih mengeluhkan lambatnya proses administrasi seperti pengurusan surat keterangan, keterbatasan informasi terkait prosedur pelayanan, serta kurangnya keterbukaan dalam penyaluran bantuan sosial, keterbatasan sarana dan prasarana, minimnya inovasi layanan, dan kurangnya komunikasi antar aparatur dan masyarakat juga turut memperburuk kualitas pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan yang cukup serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Tarajusari tidak dapat di lepaskan dari dua faktor utama, seperti kepemimpinan kepala desa dan kompetensi aparatur desa.

Secara umum, pelayanan publik di Desa Tarajusari mencakup layanan administrasi kependudukan seperti pengurusan surat keterangan domisili, surat pengantar KTP dan KK, surat usaha, serta surat pengantar nikah. Selain itu, desa juga menyelenggarakan pelayanan dalam bentuk pendataan dan penyaluran bantuan sosial, pelayanan informasi program pembangunan desa, serta layanan kesehatan dasar melalui kegiatan posyandu. Namun, pelaksanaan pelayanan tersebut masih belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip pelayanan yang ideal. Proses administrasi yang lambat, ketidak sesuaian data penerima bantuan, terbatasnya penyampaian informasi kepada masyarakat, serta rendahnya partisipasi warga dalam layanan kesehatan merupakan beberapa indikasi kurang optimalnya kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Tarajusari tidak dapat di lepaskan dari dua faktor utama, yaitu kepemimpinan keapala desa dan kompetensi aparatur desa. Dari aspek kepemimpinan, di duga kepala desa belum sepenuhnya mampu menjalankan fungsi kepemimpinan yang partisipatif dan komunikatif. Kurangnya ketelitian masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur, serta belum adanya mekanisme evaluasi pelayanan yang berkelanjutan mencerminkan rendahnya efektifitas kepemimpinan yang dijalankan. Sementara itu, dari aspek kompetensi aparatur desa masih ditemukan beberapa aparatur yang belum memahami prosedur pelayanan secara menyeluruh. Kurangnya penguasaan terhadap teknologi informasi, minimnya pelatihan peningkatan kapasitas, serta sikap pelayanan yang belum profesional turut menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur desa seringkali belum mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat.

2. Kajian Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan atau birokrasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai warga negara. Kegiatan ini meliputi berbagai bentuk layanan administratif seperti pengurusan dokumen kependudukan, perizinan, serta pemenuhan hak publik lainnya. Pelayanan publik diselenggarakan sebagai bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakatnya (Widiastuti, 2024). pelayanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah, entitas swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau swasta untuk masyarakat, dengan biaya atau tanpa biaya untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Rahmadana et al., 2021)

Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi individu atau kelompok untuk bekerja secara sadar dan sukarela dalam mencapai tujuan organisasi atau kelompok tertentu. Seorang pemimpin memiliki peran strategis dalam menggerakkan anggotanya melalui pendekatan interpersonal, komunikasi yang

efektif, serta kemampuan mengambil keputusan dan bertanggung jawab atas arah yang diambil bersama. Kepemimpinan yang efektif ditandai oleh adanya kemampuan komunikasi yang baik, pengambilan keputusan yang tepat serta sikap tanggap terhadap dinamika organisasi (Prayudi et al., 2022). Robbins dan Judge (2015) dalam buku (Irawan et al., 2024) Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mengarahkan sekelompok orang menuju pencapaian sebuah visi atau tujuan yang telah ditentukan. Menurut pendapat dari Gareth Jones and Jennifer George dalam buku (Prayudi et al., 2022) Mereka menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan suatu cara di mana seseorang memiliki dampak terhadap orang lain dan mampu membangkitkan semangat, memberikan dorongan, memotivasi, serta membimbing mereka dalam aktivitas untuk mencapai tujuan dari kelompok atau organisasi tersebut.

Kompetensi

Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang serta diperlukan untuk menjalankan tugas tertentu dengan cara yang efisien dan profesional. Kompetensi bukan hanya meliputi keahlian teknis, tetapi juga sikap dalam bekerja, nilai, serta cara individu merespon situasi pekerjaan. Dalam konteks manajemen sumberdaya manusia, kompetensi adalah landasan dalam perencanaan, pengembangan, dan penilaian kinerja pegawai (Maswanto et al., 2022). Kompetensi dapat di definisikan sebagai gabungan kemampuan, pengetahuan, dan atribut yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan sekumpulan kualitas dan keahlian yang dapat dibuktikan yang memungkinkan dan meningkatkan efektivitas serta kinerja dalam suatu pekerjaan (Rahadi et al., 2021). Kompetensi memiliki peranan yang sangat penting, karena kompetensi umumnya terkait dengan kemampuan dasar individu dalam menjalankan suatu tugas. Tanpa adanya kompetensi tersebut, individu akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan dapat tercapai jika didasari oleh karyawan yang memiliki kompetensi tinggi (Vernia & Sandiar, 2020).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dengan jumlah populasi sebanyak 12.700 masyarakat Desa Tarajusari . Jumlah minimal sampel yang diperlukan adalah 99 masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, peneliti berhasil memperoleh data sebanyak 117 responden yang memenuhi kriteria . Maka dari itu, data yang dianalisis dalam penelitian ini berdasarkan pada 117 responden aktual, untuk teknik pengambilan Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berdasarkan purposive sampling. Metode untuk menguji instrumen melibatkan validitas dan juga reabilitas. Untuk pengujian data dalam penelitian ini, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas serta uji linearitas. Selanjutnya menggunakan koefisien regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi (R2). Untuk pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan Uji T dan Uji F

4. Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Regresi Pengaruh Modal, Digitalisasi, dan Pelatihan terhadap Pertumbuhan UMKM.

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	Nilai t	Sig. (p-value)	Keterangan
Kepemimpinan	0,656	2,547	0,012	Signifikan
Kompetensi	0,722	5,903	0,000	Signifikan
R ² (Koefisien Determinasi)	0,275		0,000	Model Signifikan
F-Hitung	21,643		0,000	
Jumlah Sampel (N)	117			

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yang dilakukan terhadap 117 responden menggunakan SPSS, di dapatkan hasil bahwa baik variabel kepemimpinan maupun kompetensi aparatur desa memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Desa Tarajusari. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi linear berganda kepemimpinan sebesar 0,656 dan kompetensi aparatur desa sebesar 0,722.

Untuk nilai T hitung dalam aspek kepemimpinan tercatat 2,547 dengan tingkat signifikansi 0,012 atau 0,01 yang mana kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh tersebut secara statistik signifikan, dan untuk nilai T hitung dalam kompetensi mencapai 5,903 dengan signifikansi 0,000 yang juga kurang dari 0,05, menandakan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik. Nilai F hitung tercatat sebesar 21,643 dengan signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan dan kompetensi secara bersamaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik.

Di samping itu, koefisien determinasi (R^2) yang bernilai 0,275 menandakan bahwa 27,5% variasi dalam pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel kepemimpinan dan kompetensi. Sedangkan, sisanya yang mencapai 72,5% berasal dari faktor-faktor lain di luar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kepemimpinan kepala desa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Desa Tarajusari, semakin baik kualitas kepemimpinan yang diterapkan, Semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di desa. Kemampuan aparatur desa juga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, Aparatur desa yang memiliki kompetensi yang tinggi akan lebih efektif dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai harapan masyarakat. Kepemimpinan dan kompetensi aparatur desa secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan publik, dengan kontribusi sebesar 27,5%. Artinya, kedua variabel ini bersama-sama memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih terdapat 72,5% faktor lain diluar dari penelitian ini.

Saran

Kepala desa perlu meningkatkan kapasitas kepemimpinannya melalui pelatihan kepemimpinan, peningkatan komunikasi, dan penerapan gaya kepemimpinan yang partisipatif dan transparan. Aparatur desa disarankan untuk mengikuti pelatihan peningkatan kompetensi secara berkelanjutan, agar mampu menjalankan tugas pelayanan publik secara lebih profesional dan responsif. Pemerintah desa diharapkan dapat membangun sistem kerja kolaboratif antara pemimpin dan aparatur desa untuk menciptakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini, khususnya di bidang manajemen dan akuntansi. Ucapan terimakasih disampaikan kepada Universitas Teknologi Digital, dosen pembimbing, pihak kantor Desa Tarajusari, serta terimakasih kepada seluruh keluarga dan rekan rekan yang sudah memberikan dukungan selama proses penelitian ini berlangsung.

7. Referensi

- Irawan, Idayati, F., Praskadinata, H. Y. C., Dina, F., Abdurohim, Tasriastuti, N. A., Triono, F., Irdhayanti, E., Bisri, T. S., Nurdiah, S., Harapan, E., Koesmono, T., Rachmawati, I. A. Kade, & Saputra, M. A. (2024). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Berkelanjutan*.
- Maswanto, Suhendar, S., Prayitno, I., & Ahmad, G. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1-122
- Prayudi, A., Sari, W.P., & Anindya, D. A. (2022). *Kepemimpinan-Ahmad-Prayudi* (I. Pratama & M. I. Dalimunthe (eds.)). UMA Press
- Rahadi, D. R., Susilowati, E., & Farid, M. (2021) Kompetensi Sumber Daya Manusia. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952. (Issue 1991)
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue January)
- Vernia, D. M., & Sandiar , L. (2020). Peranan Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 6(2), 91-99.
- Widiastuti, I. (2024). Kualitas Pelayanan Publik. In Jurnal Administrasi Publik dan bisnis (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/1036917/japabis.v1i1.7>