

PENGARUH KOMPETENSI APARATUR DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEMERINTAH DESA KERTA JAYA

Peni Yusisca¹, Muhammad Fauzan², Widyawati³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

*e-mail: fennyusischa@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>Article history:</p> <p>Received 05 13, 2026 Revised 05 13, 2026 Accepted 05 13, 2026</p> <p>Keywords:</p> <p>Competence Service Quality Information Technology</p>	<p><i>With the use of IT as a moderating variable, this research seeks to ascertain the relationship between the competency of village officials and the quality of public services in Kerta Jaya Village Government. With an explanatory study type, this research takes a quantitative technique. Using a total sampling approach, 36 respondents were selected from the population of all officials engaged in the provision of public services in Kerta Jaya Village. Multiple linear regression analysis was used to examine the data gathered from Likert-scale surveys. The findings indicate that, at least in part, the level of public service quality is unrelated to the level of competence of village officials. This suggests that the study's village authorities' competency has not been able to significantly improve the community's service quality. The quality of public services is positively and significantly impacted by information technology, nevertheless. Thus, it stands to reason that service quality improves in correlation with the degree of information technology adoption. On the other hand, service quality is greatly impacted by both the proficiency of village authorities and the state of information technology. This shows that the use of technology in conjunction with the competency of officials is a key component in enhancing the standard of public services.</i></p>
Info Artikel	Abstrak
<p>Article history:</p> <p>Diterima 05 13, 2026 Direvisi 05 13, 2026 Disetujui 05 13, 2026</p> <p>Kata Kunci:</p> <p>Kompetensi Kualitas Pelayanan Teknologi Informasi</p>	<p>Dengan menggunakan teknologi informasi (TI) sebagai variabel moderasi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kompetensi pejabat desa dan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Kerta Jaya. Dengan tipe studi eksploratif, penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Dengan menggunakan pendekatan pengambilan sampel total, 36 responden dipilih dari populasi seluruh pejabat yang terlibat dalam penyediaan pelayanan publik di Desa Kerta Jaya. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meneliti data yang dikumpulkan dari survei skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, setidaknya sebagian, tingkat kualitas pelayanan publik tidak berhubungan dengan tingkat kompetensi pejabat desa. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pejabat desa yang diteliti belum mampu secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Namun demikian, kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh teknologi informasi. Dengan demikian, masuk akal bahwa kualitas pelayanan meningkat seiring dengan tingkat adopsi teknologi informasi. Di sisi lain, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pejabat desa dan kondisi teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi yang dipadukan dengan kompetensi petugas merupakan komponen kunci dalam meningkatkan standar pelayanan publik.</p>

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Karena peran sentralnya dalam pencapaian tujuan organisasi, sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen paling strategis dari setiap bisnis. Tholib *et al.* menyatakan bahwa perbedaan tingkat kinerja disebabkan oleh fakta bahwa setiap orang dalam suatu organisasi memiliki sejarah, perspektif, keahlian, dan keterampilan yang unik [1]. Variasi ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia suatu perusahaan merupakan aset paling berharga dalam mengevaluasi keberhasilannya [2]. Menurut Syafrinadina *et al.*, organisasi harus memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia jika ingin memaksimalkan kinerja karyawan [3]. Kinerja sendiri merupakan wujud keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung Kinerjanya seseorang merupakan indikator seberapa baik mereka telah memenuhi kewajiban dan bekerja menuju tujuan organisasi. Karyawan yang bertanggung jawab, berdedikasi, dan antusias yang bersemangat untuk melakukan pekerjaan terbaik mereka bagi perusahaan adalah hasil dari pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan [4].

Dalam sektor publik, kompetensi aparatur memegang peranan penting dalam menunjang pelaksanaan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi tidak hanya dipahami sebagai kemampuan teknis semata, tetapi mencakup integrasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang tercermin dalam perilaku profesional aparatur. Menurut Katijah *et al.*, pegawai pemerintah yang kompeten akan mampu menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik dan efisien serta beradaptasi dengan sifat pekerjaan mereka yang selalu berubah [5]. Di sisi lain, kinerja yang buruk dan kualitas pelayanan publik yang rendah mungkin disebabkan oleh kurangnya keahlian. Menurut Andriyana *et al.*, kompetensi adalah kualitas pribadi yang berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk unggul dalam tugas atau keadaan tertentu [6]. Untuk menjamin kinerja pelayanan publik yang kompeten, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan publik, sangat penting untuk meningkatkan kompetensi pejabat publik.

Bagian penting dari menjalankan pemerintahan adalah menyediakan kebutuhan dasar masyarakat dan melindungi hak-hak mereka melalui berbagai bentuk pelayanan publik. Pejabat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh negara berkualitas tinggi, adil, dan berfokus pada kepentingan publik. Salah satu cara terpenting untuk mengukur efektivitas pemerintah adalah dengan melihat tingkat pelayanan publik yang telah diberikan. Kapasitas pejabat untuk menanggapi permintaan publik dengan cepat, akurat, dan responsif sama pentingnya dengan kepatuhan mereka terhadap proses administrasi dalam menentukan kualitas layanan yang mereka berikan [7]. Dalam studi mereka, Parasuraman *et al.* mengidentifikasi lima aspek kunci yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan: wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati [8]. Untuk memastikan bahwa layanan yang ditawarkan memenuhi kelima kriteria ini dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik terhadap pemerintah, pejabat publik harus kompeten dan profesional.

Telah terjadi perubahan besar dalam cara penyediaan layanan publik sebagai akibat dari kemajuan TI, dengan penekanan pada bagaimana meningkatkan transparansi, kecepatan, dan efisiensi layanan [9]. Untuk menangani data dan informasi dengan lebih baik secara sistematis, terintegrasi, dan akurat, otoritas publik mengandalkan teknologi informasi sebagai alat bantu. Sakir mengklaim bahwa prosedur administrasi dapat disederhanakan dengan penggunaan TI, yang juga mendorong akses publik terhadap informasi dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia [10]. Taktik penting dalam reformasi birokrasi untuk mencapai kepemimpinan yang efisien, transparan, dan berfokus pada warga adalah penggabungan TI melalui platform e-government. Untuk mewujudkan tujuan organisasi secara maksimal, diperlukan alat pendukung, seperti teknologi informasi. Peningkatan kualitas layanan publik di era digital bergantung pada keberadaan dan pemanfaatan teknologi informasi.

Belum ada peningkatan yang nyata dalam kualitas layanan publik meskipun implementasi TI telah meluas di sektor-sektor ini, yang didukung oleh kebijakan pemerintah dan infrastruktur pendukung. Kurangnya keterampilan pegawai pemerintah dalam mengelola dan memanfaatkan TI tetap menjadi tantangan utama, menurut Renanda dan Rosidin [11]. Rendahnya literasi digital, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta resistensi terhadap perubahan menjadi faktor yang menghambat efektivitas penerapan teknologi dalam pelayanan publik. Akibatnya, teknologi informasi yang seharusnya mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan justru belum dimanfaatkan secara maksimal. Akibat keadaan ini, masyarakat

mengalami pelayanan publik yang kurang memadai, yang menyoroti kesenjangan antara teknologi yang tersedia dan kapasitas sumber daya manusia untuk menggunakannya [12].

Berdasarkan kondisi tersebut, pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting yang menjembatani hubungan antara kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan publik. Kompetensi aparatur pada dasarnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun pengaruh tersebut tidak selalu optimal apabila tidak didukung oleh kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efektif [13]. Teknologi informasi berperan sebagai variabel mediasi karena memungkinkan aparatur yang kompeten untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya secara lebih efisien dalam proses pelayanan. Menurut Sakir, pejabat yang kompeten dan mampu memanfaatkan teknologi informasi secara efektif dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta membuat pelayanan lebih akurat dan transparan [10]. Faktor-faktor dalam penelitian ini signifikan untuk penelitian empiris di masa mendatang karena, dengan penggunaan TI, kita dapat memperkuat dan memperjelas dampak pegawai negeri yang kompeten terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Karena desa merupakan bentuk administrasi yang paling terlokalisasi, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh desa sangat penting di tingkat desa. Merupakan tanggung jawab Pemerintah Desa Kerta Jaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat secara tepat waktu, akurat, dan transparan, karena merupakan penyedia pelayanan publik lokal. Namun pada kenyataannya, masih banyak kendala untuk pelayanan publik desa yang berkualitas tinggi, terutama menyangkut pengetahuan dan keterampilan pejabat desa serta integrasi teknologi ke dalam pelayanan tersebut [14]. Aparatur desa diharapkan tidak hanya memiliki kompetensi administratif, tetapi juga kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana pendukung pelayanan publik [15]. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris yang mengkaji hubungan antara kompetensi aparatur desa, pemanfaatan teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik.

Tabel 1 : Pengembangan Kapasitas dan Pelayanan Aparatur Desa Kerta Jaya Tahun 2024-2025

No	Aspek	Tahun	Keterangan
1	Pelatihan Kompetensi	2024-2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan Pengelolaan Website Desa 2. Pelatihan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) 3. Pelatihan Peningkatan Kapasitas Kepala Dusun 4. Pelatihan Penggunaan Teknologi Desa 5. Pelatihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan 6. Pelatihan Penggunaan Aplikasi Desa 7. Pelatihan Literasi Digital
2	Jenis/Bentuk Pelayanan	2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Administrasi Kependudukan 2. Pelayanan Surat-menyurat 3. Pelayanan Pengelolaan Keuangan Desa 4. Pelayanan Informasi Publik Desa
3	Teknologi Informasi yang Digunakan	2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website Desa 2. Aplikasi Siskeudes 3. Komputer/Laptop Administrasi 4. Media Komunikasi Digital (WhatsApp)

Sumber: Kantor Desa Kerta Jaya (2025)

Tabel 1 menunjukkan pengembangan kapasitas dan pelayanan aparatur Desa Kerta Jaya yang dilaksanakan dalam rentang waktu 2024–2025. Pada aspek pelatihan kompetensi, aparatur desa telah mengikuti berbagai pelatihan yang berfokus pada peningkatan kemampuan teknis dan manajerial, seperti pelatihan pengelolaan website desa, pelatihan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes), serta pelatihan peningkatan kapasitas Kepala Dusun. Selanjutnya, pada tahun 2025, aparatur desa menyelenggarakan beragam jenis pelayanan yang meliputi pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan surat-menyurat, pelayanan pengelolaan keuangan desa, serta pelayanan informasi publik desa. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut, Desa Kerta Jaya telah memanfaatkan teknologi informasi berupa website desa, aplikasi Siskeudes, perangkat komputer atau laptop administrasi, serta media komunikasi digital seperti WhatsApp

Penjelasan di atas memperjelas bahwa kualitas pelayanan publik merupakan bagian penting dari manajemen pemerintahan tingkat desa. Dua aspek strategis penting yang berkontribusi pada pelayanan publik yang lebih baik adalah pengetahuan dan keterampilan pejabat desa serta penggunaan teknologi informasi. Di sisi lain, masih terdapat sejumlah masalah terkait kemampuan pejabat desa dan penggunaan TI yang kurang

ideal dalam pelayanan publik. Situasi ini menyoroti perlunya melakukan investigasi empiris yang menyeluruh untuk menentukan bagaimana kemampuan pejabat desa, penggunaan TI, dan kualitas pelayanan publik saling terkait. Untuk alasan ini, penulis mempertimbangkan sebuah penelitian dengan judul sementara “Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai Variabel Mediasi pada Pemerintah Desa Kerta Jaya.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah kompetensi aparatur desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel mediasi pada Pemerintah Desa Kerta Jaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kompetensi aparat desa dan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Kerta Jaya melalui penggunaan teknologi informasi sebagai variabel mediasi, sesuai dengan rumusan masalah penelitian ini.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Human Capital Theory*

Human capital merupakan konsep yang menjelaskan nilai yang melekat pada individu dalam organisasi yang bersumber dari pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta berbagai atribut personal yang berkontribusi terhadap produktivitas dan keberhasilan organisasi [16]. Modal manusia, menurut Gary Becker dalam "Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education," adalah jumlah prestasi pendidikan seseorang, pengalaman kerja, serta karakteristik individu yang memengaruhi tingkat produktivitas, yang dalam perkembangannya juga mencakup indikator keterampilan teknis dan interpersonal, kemampuan berpikir dan memecahkan masalah, literasi digital, serta kemampuan beradaptasi dan memanfaatkan teknologi secara efektif [17]. Selanjutnya, Schermerhorn memaknai human capital sebagai nilai ekonomi yang melekat pada sumber daya manusia yang tercermin dari indikator pengetahuan, keterampilan, kemampuan, ide, inovasi, energi, serta komitmen individu dalam menjalankan perannya sehingga mampu menciptakan nilai tambah dan kinerja berkelanjutan bagi organisasi [18]. Namun, Lawang menekankan bahwa modal manusia adalah kapasitas individu untuk melakukan pekerjaan dengan baik berdasarkan internalisasi informasi dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tersebut, termasuk aspek teknis dan non-teknis. Ini membuktikan bahwa pembangunan kapasitas adalah proses berkelanjutan yang membentuk sumber daya manusia menjadi sumber daya manusia berkualitas tinggi [19].

2.2 Kompetensi

Kinerja yang efektif dan pelayanan publik berkualitas tinggi merupakan hasil dari pekerja publik yang kompeten, yang memiliki informasi, kemampuan, dan sikap kerja yang penting untuk pekerjaan mereka. Andriyana *et al.* memaknai kompetensi sebagai karakteristik mendasar individu yang tercermin melalui indikator dorongan kerja, karakter personal, konsep diri, penguasaan pengetahuan, dan keterampilan kerja [6]. Sementara itu, Rezeki menegaskan kompetensi sebagai kapasitas yang menghasilkan perilaku kerja sesuai tuntutan organisasi [20]. Bindas *et al.* menekankan bahwa kompetensi lebih menentukan keberhasilan kerja dibandingkan pendidikan formal semata, sehingga dalam konteks birokrasi publik kompetensi menjadi dasar pengembangan aparatur dan peningkatan kualitas pelayanan [21]. Menurut Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017, kompetensi pegawai negeri didefinisikan sebagai seperangkat kualitas dan sifat yang memungkinkan seseorang untuk secara efektif melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya, termasuk pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku. Kerangka Kompetensi Digital untuk Warga Negara menguraikan kompetensi digital seperti literasi informasi, komunikasi dan kolaborasi digital, pembuatan konten digital, keamanan data, dan pemecahan masalah teknologi. Kompetensi ini sangat penting di era digital dan telah terbukti berdampak pada kualitas pelayanan publik dan efektivitas layanan aplikasi [22].

2.3 Teknologi Informasi

Indikator ketersediaan teknologi, kemudahan penggunaan sistem, dan pemanfaatan dalam proses kerja semuanya merupakan bagian dari teknologi informasi, yang merupakan kumpulan teknologi yang digunakan

untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kerja organisasi dan layanan publik. Indikator keamanan data, kejelasan prosedur, kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem, dan kelengkapan komponen sistem adalah hal yang menentukan kualitas teknologi informasi. Hal ini karena teknologi informasi adalah sistem terkomputerisasi yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur operasional, dan sumber daya manusia sebagai pengguna. Indikator kesesuaian fasilitas, integrasi sistem, dan dukungan teknologi untuk kelancaran proses kerja adalah cara-cara yang digunakan Fauzan dan Ardini untuk menyoroti pentingnya komponen sistem terintegrasi dalam mendukung efektivitas dan efisiensi kerja organisasi. Teknologi informasi yang berkualitas, kata mereka, bergantung pada lebih dari sekadar keberadaan perangkat [23]. Dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa, Rifa'i *et al.* memaknai teknologi informasi sebagai fasilitas kerja yang berfungsi mendukung kelancaran, kecepatan, dan ketepatan aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang tercermin melalui indikator ketersediaan fasilitas berbasis teknologi, kemudahan penggunaan dalam pelayanan, pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan, serta dukungan teknologi informasi terhadap kualitas layanan publik [24].

2.5 Kualitas Pelayanan

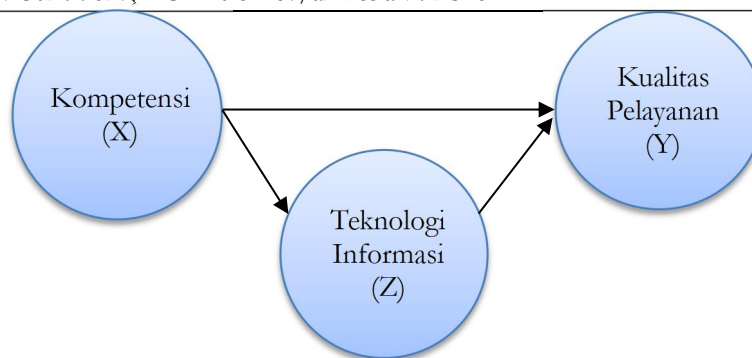
Kualitas pelayanan dipahami sebagai tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Syafrinadina & Khairuddin memaknai pelayanan sebagai aktivitas tidak berwujud yang manfaatnya dirasakan melalui pengalaman layanan, sehingga kualitas pelayanan tercermin dari indikator kemudahan, kecepatan, kemampuan aparatur, komunikasi, serta sikap dan keramahan dalam melayani [25]. Menurut Parasuraman, kualitas layanan adalah konsep yang pada dasarnya subjektif dan sulit diukur, yang mencakup baik proses layanan maupun hasilnya, serta evaluasi sejauh mana hasil tersebut sesuai dengan harapan [8]. Dalam konteks pelayanan publik, Rifa'i & Albetris menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh indikator persepsi masyarakat sebagai penerima layanan, yang tercermin dari ketepatan prosedur, kecepatan layanan, kesesuaian dengan kebutuhan, kepuasan masyarakat, serta responsivitas dan akuntabilitas aparatur [26].

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara kompetensi, teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik. Menurut penelitian Ali, kompetensi secara signifikan dan positif memengaruhi kinerja pelayanan publik, dengan pemanfaatan TIK sebagai elemen moderasi yang memperkuat korelasi ini [27]. Selanjutnya, Zebua *et al.* melalui studi lapangan mengenai pemanfaatan teknologi informasi pada layanan Taspem membuktikan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan manajemen data dan efisiensi pelayanan, meskipun masih dihadapkan pada kendala rendahnya literasi digital aparatur dan keterbatasan infrastruktur, sehingga diperlukan pelatihan berkelanjutan [28]. Menurut penelitian lain oleh Santoso *et al.*, kinerja sumber daya manusia dipengaruhi oleh kompetensi dan fasilitas dukungan TI, dengan kepuasan kerja sebagai mediator. Hal ini menyoroti pentingnya dukungan teknis dan elemen internal di dalam perusahaan dalam meningkatkan efektivitas organisasi [29]. Di sisi lain, Ningsih *et al.* menemukan bahwa TI memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kualitas layanan publik di industri kesehatan melalui efisiensi penyedia layanan [30]. Meskipun merupakan studi sektor swasta yang tidak meneliti fungsi TI atau kompetensi personel, penelitian Herlambang dan Komara menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan [31]. Berdasarkan sintesis penelitian-penelitian tersebut, dapat diidentifikasi celah penelitian berupa belum optimalnya kajian yang mengintegrasikan kompetensi aparatur desa, sehingga penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan pada Pemerintah Desa Kerta Jaya.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian telah dikembangkan untuk menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti, yaitu kompetensi (X) dan kualitas layanan (Y), melalui mediasi teknologi informasi (Z). Kerangka ini didasarkan pada latar belakang teoritis dan penelitian sebelumnya. Beberapa cara untuk mengkarakterisasi kerangka penelitian tersebut adalah:



Gambar 1: Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber: Diolah Peneliti (2026) Berdasarkan Pendapat Santoso *et al.* (2015), Ningsih *et al.* (2025), dan Ali (2020)

2.6 Hipotesis

Berikut ini adalah hipotesis kerja penelitian, yang berasal dari pernyataan masalah dan analisis teoritis yang diberikan di atas “Diduga kompetensi aparatur desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel mediasi pada Pemerintah Desa Kerta Jaya”.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan fokus penjelasan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena tujuan utamanya adalah untuk menyelidiki pengaruh faktor-faktor terukur satu sama lain [32]. Studi ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang hubungan antara dua variabel—kompetensi sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen—dengan meneliti peran teknologi informasi sebagai mediator.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Desa Kerta Jaya, Kecamatan Kempas. Waktu penelitian di laksanakan dari bulan November 2025 hingga Februari 2026.

3.3 Populasi Penelitian

Personel Desa Kerta Jaya, termasuk pejabat desa, staf pelayanan, dan staf administrasi, yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, merupakan populasi sasaran dalam penelitian ini. Sebanyak 36 orang dilibatkan dalam penelitian ini.

3.4 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan pendekatan pengambilan sampel lengkap (*sensus*) untuk mengambil sampel seluruh pejabat desa di Desa Kerta Jaya. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua orang yang memenuhi persyaratan penelitian disertakan, mengingat populasi pejabat desa cukup kecil yaitu 36 orang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana kompetensi memengaruhi kualitas pelayanan publik melalui mediasi teknologi informasi, oleh karena itu penelitian ini memilih pejabat yang masih menjalankan tugasnya pada saat pengambilan sampel. Kami memastikan untuk memasukkan setiap pejabat dalam pengumpulan data kami yang menyeluruh dan representatif.

3.4 Variabel Penelitian

Kompetensi merupakan variabel independen, Kualitas Pelayanan merupakan variabel dependen, dan Teknologi Informasi merupakan variabel mediasi dalam penelitian ini.

Tabel 2: Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Pernyataan Kuesioner	Skala
Kompetensi (X)	Andriyana <i>et al.</i> (2025) memaknai kompetensi sebagai karakteristik mendasar individu yang tercermin melalui indikator dorongan kerja,	Dorongan kerja	1. Memiliki motivasi tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. 2. Menunjukkan semangat kerja meskipun tanpa pengawasan langsung.	Likert (1–5)

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Pernyataan Kuesioner	Skala
	karakter personal, konsep diri, penguasaan pengetahuan, dan keterampilan kerja.	Karakter personal	1. Menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. 2. Menjalankan pekerjaan dengan disiplin sesuai ketentuan yang berlaku.	Likert (1-5)
		Konsep diri	1. Memiliki kepercayaan diri dalam menjalankan tugas pekerjaan. 2. Menilai diri mampu melaksanakan pekerjaan sesuai tanggung jawab.	Likert (1-5)
		Penguasaan pengetahuan	1. Memahami prosedur dan aturan yang berkaitan dengan pekerjaan. 2. Memahami prosedur dan aturan yang berkaitan dengan pekerjaan.	Likert (1-5)
		Keterampilan kerja	1. Mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif sesuai tuntutan tugas. 2. Terampil dalam menggunakan metode atau alat kerja yang diperlukan.	Likert (1-5)
Kualitas Pelayanan (Y)	Kotler (2016) memaknai pelayanan sebagai aktivitas tidak berwujud yang manfaatnya dirasakan melalui pengalaman layanan.	Kemudahan	1. Prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat. 2. Persyaratan pelayanan tidak menyulitkan pengguna layanan.	Likert (1-5)
		Kecepatan	1. Pelayanan diberikan dalam waktu yang relatif cepat. 2. Pelayanan diberikan dalam waktu yang relatif cepat.	Likert (1-5)
		Kemampuan aparatur	1. Aparatur mampu memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. 2. Aparatur mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan dengan baik.	Likert (1-5)
		Komunikasi	1. Informasi pelayanan disampaikan dengan jelas kepada masyarakat. 2. Informasi pelayanan disampaikan dengan jelas kepada masyarakat.	Likert (1-5)
		Sikap dan keramahan dalam melayani	1. Aparatur melayani masyarakat dengan sikap sopan dan ramah. 2. Aparatur menunjukkan sikap menghargai pengguna layanan.	Likert (1-5)
Teknologi Informasi (Z)	Teknologi informasi merupakan seperangkat teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung efektivitas dan efisiensi kerja organisasi serta pelayanan publik (Zulkarnain <i>et al.</i> , 2016).	Ketersediaan teknologi	1. Sarana teknologi informasi tersedia untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan. 2. Teknologi informasi yang digunakan sudah memadai untuk kebutuhan kerja.	Likert (1-5)
		Kemudahan penggunaan sistem	1. Sistem teknologi informasi mudah digunakan oleh aparatur. 2. Pengoperasian sistem teknologi informasi tidak mengalami kesulitan.	Likert (1-5)
		Pemanfaatan dalam proses kerja	1. Teknologi informasi dimanfaatkan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. 2. Penggunaan teknologi informasi mempercepat proses kerja.	Likert (1-5)

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dua pendekatan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian: observasi dan kuesioner.

- a. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung kondisi kompetensi aparatur Desa Kerta Jaya di lapangan.
- b. Kompetensi, kualitas pelayanan publik, dan teknologi informasi adalah tiga variabel yang menjadi dasar penyusunan kuesioner. Responden dapat memilih antara survei daring atau tatap muka yang menggunakan skala Likert lima poin untuk menyatakan pendapat mereka.

3.7 Alat dan Teknik Analisis Data

Para peneliti dalam studi ini menggunakan SPSS 22 untuk menganalisis data. Metode seperti analisis rute, pengujian hipotesis, pengujian kualitas data, analisis deskriptif kuantitatif, dan pengujian asumsi klasik digunakan untuk analisis data. [33].

Fitur data responden dijelaskan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yang meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan persentase. Selain itu, pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrumen penelitian sesuai untuk digunakan dan untuk menilai kualitas data. Analisis regresi didasarkan pada pengujian asumsi klasik, yang meliputi pengecekan normalitas dan linearitas.

Menggunakan analisis rute, kami melihat korelasi antara kompetensi (X), penggunaan TI (Z), dan Y untuk kualitas pelayanan publik, serta interaksi langsung dan tidak langsung antar variabel. Untuk mengetahui seberapa besar faktor independen memengaruhi variabel dependen, kami menguji hipotesis kami menggunakan uji efek simultan (uji F), efek parsial (uji t), dan uji koefisien determinasi (R^2).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Tabel 3. Karakteristik Responden

Jumlah Responden	Jenis Kelamin		Usia (Tahun)		
	Lk	P	20–25	Lk	P
36	27	9	36	27	9

Sumber : Data Diolah Peneliti (2026).

Jumlah partisipan dalam penelitian ini adalah 36 orang, seperti yang terlihat pada tabel karakteristik responden. Mengenai rincian gender, 27 laki-laki dan 9 perempuan mengisi survei. Dari sini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki. Tidak ada tanggapan dari responden yang berusia di bawah 20 tahun, menurut kategori usia. Meskipun mayoritas responden berusia 25 tahun ke atas, empat belas orang termasuk dalam kelompok usia 20-25 tahun. Dengan demikian, mayoritas partisipan penelitian adalah laki-laki dan dewasa, dengan sebagian besar berusia 25 tahun ke atas.

4.2 Hasil Penelitian

Kompetensi (X)

Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kompetensi (X)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Memiliki motivasi tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik	12	23	1	0	0	36	4,31	3
2	Menunjukkan semangat kerja meskipun tanpa pengawasan langsung	9	26	1	0	0	36	4,22	7
3	Menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan	10	24	2	0	0	36	4,22	7
4	Menjalankan pekerjaan dengan disiplin sesuai ketentuan yang berlaku	12	22	2	0	0	36	4,28	5
5	Memiliki kepercayaan diri dalam menjalankan tugas pekerjaan	8	26	2	0	0	36	4,17	10
6	Menilai diri mampu melaksanakan pekerjaan sesuai tanggung jawab	12	22	2	0	0	36	4,28	5
7	Memahami prosedur dan aturan yang berkaitan dengan pekerjaan	14	20	2	0	0	36	4,33	1
8	Memahami prosedur dan aturan yang berkaitan dengan pekerjaan	12	24	0	0	0	36	4,33	1
9	Mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif sesuai tuntutan tugas	11	25	0	0	0	36	4,31	3
10	Terampil dalam menggunakan metode atau alat kerja yang diperlukan	8	28	0	0	0	36	4,22	7
	Rata-rata							4,27	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2026)

Tabel 4 menunjukkan bahwa, rata-rata, responden memberikan variabel keterampilan (X) nilai 4,27, menempatkannya dengan kuat dalam kelompok yang sangat baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar orang berpikir bahwa pegawai pemerintah mampu melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Butir 7 dan butir 8, yang berkaitan dengan pengetahuan tentang proses dan aturan kerja, memiliki skor rata-rata tertinggi, yaitu 4,33. Pegawai pemerintah dipandang memiliki pemahaman yang solid tentang aturan dan peraturan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.

Butir 5, yang berkaitan dengan kepercayaan diri dalam melaksanakan kewajiban pekerjaan, memiliki skor rata-rata terendah yaitu 4,17. Namun, ini bukan nilai yang buruk dan tidak menunjukkan masalah besar apa pun. Singkatnya, temuan ini menunjukkan bahwa pegawai negeri yang kompeten mampu melaksanakan tugas mereka secara efektif, berkat pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja mereka seperti tanggung jawab dan disiplin.

Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat	27	9	0	0	0	36	4,75	6
2	Persyaratan pelayanan tidak menyulitkan pengguna layanan	25	11	0	0	0	36	4,69	8
3	Pelayanan diberikan dalam waktu yang relatif cepat	28	8	0	0	0	36	4,78	3
4	Pelayanan diberikan dalam waktu yang relatif cepat	29	6	1	0	0	36	4,78	3
5	Aparatur mampu memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku	23	13	0	0	0	36	4,64	10
6	Aparatur mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan dengan baik	26	9	1	0	0	36	4,69	8
7	Informasi pelayanan disampaikan dengan jelas kepada masyarakat	26	10	0	0	0	36	4,72	7
8	Informasi pelayanan disampaikan dengan jelas kepada masyarakat	25	11	0	0	0	36	4,69	8
9	Aparatur melayani masyarakat dengan sikap sopan dan ramah	22	14	0	0	0	36	4,61	9
10	Aparatur menunjukkan sikap menghargai pengguna layanan	26	10	0	0	0	36	4,72	7
	Rata-rata							4,71	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Tabel 5 menunjukkan bahwa, rata-rata, responden memberikan variabel kualitas layanan (Y) skor 4,71, menempatkannya dalam kategori sangat baik. Ini berarti bahwa masyarakat puas dengan layanan secara keseluruhan, melihatnya sesuai dengan harapan mereka dalam hal kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, dan sikap personel. Butir 3 dan 4, yang berkaitan dengan kecepatan layanan, memiliki skor rata-rata tertinggi, yaitu 4,78. Ini berarti bahwa kecepatan dan akurasi layanan adalah poin terkuatnya.

Butir 9, yang berkaitan dengan sikap sopan dan ramah karyawan saat membantu masyarakat, memiliki efek sebaliknya, dengan skor rata-rata 4,61. Namun, tidak ada kekurangan besar yang ditunjukkan oleh nilai ini, oleh karena itu masih dianggap sangat baik. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan telah sangat baik, yang didukung oleh kompetensi staf dalam memberikan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memperbaiki masalah secara efisien, dan mengkomunikasikan informasi kepada publik dengan jelas.

Teknologi Informasi (Z)

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Teknologi Informasi (Z)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Sarana teknologi informasi tersedia untuk mendukung pekerjaan	7	27	2	0	0	36	4,14	2
2	Teknologi informasi yang digunakan sudah memadai untuk kerja	7	25	4	0	0	36	4,08	3
3	Sistem teknologi informasi mudah digunakan oleh aparatur	6	25	5	0	0	36	4,03	5
4	Pengoperasian sistem teknologi informasi tidak mengalami kesulitan	5	28	3	0	0	36	4,06	4
5	Teknologi informasi dimanfaatkan dalam pelaksanaan pekerjaan	5	28	3	0	0	36	4,06	4
6	Penggunaan teknologi informasi mempercepat proses kerja	5	25	6	0	0	36	3,97	6
	Rata-rata							4,06	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Menurut Tabel 6, skor rata-rata 4,06 untuk variabel teknologi informasi (Z) menunjukkan bahwa jawaban responden sangat baik. Dapat disimpulkan dari hal ini bahwa penggunaan teknologi informasi secara keseluruhan telah mempermudah tugas-tugas pegawai pemerintah. Fasilitas teknologi informasi menjadi subjek pernyataan pertama, yang memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 4,14. Ini berarti bahwa infrastruktur teknologi saat ini cukup untuk menangani tugas-tugas pekerjaan rutin.

Di sisi lain, item 6, yang berkaitan dengan kapasitas TI untuk mempercepat proses bisnis, memiliki skor rata-rata terendah yaitu 3,97. Meskipun berada dalam kategori baik, ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam efektivitas penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi kerja. Ketersediaan, kegunaan, dan penggunaan praktis teknologi informasi semuanya telah dicontohkan dengan baik oleh temuan ini. Tetapi masih bisa jauh lebih baik dalam hal bagaimana hal itu membantu pegawai pemerintah dalam melakukan pekerjaan mereka.

Uji Validitas

Tabel 7. Uji Validitas

No	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kompetensi	Item 1	0,752	0,2785	Valid
		Item 2	0,597	0,2785	Valid
		Item 3	0,626	0,2785	Valid

No	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
		Item 4	0,793	0,2785	Valid
		Item 5	0,640	0,2785	Valid
		Item 6	0,736	0,2785	Valid
		Item 7	0,679	0,2785	Valid
		Item 8	0,509	0,2785	Valid
		Item 9	0,706	0,2785	Valid
		Item 10	0,802	0,2785	Valid
2	Kualitas Pelayanan	Item 1	0,731	0,2785	Valid
		Item 2	0,709	0,2785	Valid
		Item 3	0,518	0,2785	Valid
		Item 4	0,802	0,2785	Valid
		Item 5	0,700	0,2785	Valid
		Item 6	0,809	0,2785	Valid
		Item 7	0,746	0,2785	Valid
		Item 8	0,709	0,2785	Valid
		Item 9	0,708	0,2785	Valid
		Item 10	0,690	0,2785	Valid
3	Teknologi Informasi	Item 1	0,703	0,2785	Valid
		Item 2	0,791	0,2785	Valid
		Item 3	0,776	0,2785	Valid
		Item 4	0,748	0,2785	Valid
		Item 5	0,589	0,2785	Valid
		Item 6	0,768	0,2785	Valid

Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 22 (2026)

Dari uji validitas variabel penelitian, setiap item memperoleh nilai r terhitung yang lebih besar dari nilai r tabel, menunjukkan bahwa semua variabel penelitian valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kompetensi	,872	10
Kualitas Pelayanan	,893	10
Teknologi Informasi	,826	6

Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 22 (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 8, variabel Kompetensi memiliki nilai Alpha Cronbach sebesar 0,872, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai Alpha Cronbach sebesar 0,893, dan variabel Teknologi Informasi memiliki nilai Alpha Cronbach sebesar 0,826. Oleh karena itu, semua ukuran stabilitas alpha berada dalam kategori reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 9. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,86460829
Most Extreme Differences	Absolute	,126
	Positive	,094
	Negative	-,126
Test Statistic		,126
Asymp. Sig. (2-tailed)		,157 ^a

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 22 (2026)

Data tersebut mengikuti distribusi normal menurut temuan pengujian, yang menunjukkan tingkat signifikansi lebih tinggi dari 0,05 (Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,175).

Uji Multikolinearitas

Tabel 10. Uji Multikolinearitas

Model	Deviation from Linearity
X – Y	0,353
Z – Y	0,177
X – Z	0,860

Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 22 (2026)

Dengan nilai Deviasi dari Linearitas (DSL) sebesar 0,353 > 0,05 untuk variabel Kompetensi dan Kualitas Layanan, 0,177 > 0,05 untuk variabel Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan, dan 0,860 > 0,05 untuk variabel Kompetensi dan Teknologi Informasi, hasil pengujian di atas menunjukkan hubungan linier antara variabel-variabel tersebut.

Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel 11. Output Coefficients Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25,444	7,094		3,587	,001
	TI_total	,704	,229	,478	3,072	,004
	K_total	,106	,148	,111	,712	,481

Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 22 (2026)

Persamaan berikut mewakili hasil regresi linier berganda:

$$Y = 25,444 + 0,704X + 0,106Z$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

X = Kompetensi

Z = Teknologi Informasi

Seperti yang ditunjukkan persamaan, nilai 25,444 untuk kualitas layanan diperoleh ketika keahlian dan teknologi informasi sama-sama diatur ke nol. Dengan asumsi semua faktor lain tetap konstan, koefisien regresi 0,704 untuk kompetensi menunjukkan bahwa kualitas layanan meningkat sebesar 0,704 untuk setiap peningkatan satu unit kompetensi. Sementara itu, dengan koefisien regresi TI sebesar 0,106, kita dapat melihat bahwa Kualitas Layanan meningkat sebesar 0,106 poin untuk setiap peningkatan satu unit TI.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 12. Uji Parsial t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25,444	7,094		3,587	,001
	TI_total	,704	,229	,478	3,072	,004
	K_total	,106	,148	,111	,712	,481

Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 22 (2026)

Rumus dalam mencari t tabel adalah: Nilai $\alpha / 2 = 0,05 / 2 = 0,025$. Derajat Kebebasan (df) = $n - 2 = 36 - 2 = 34$. Nilai 0,025 : 34 kemudian kita lihat pada distribusi nilai t tabel, maka didapat nilai t tabel sebesar 2,03224.

Karena nilai t hitung dari variabel kompetensi sebesar 0,712 < 2,03224, maka Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan secara parsial. Sementara itu, nilai t hitung dari variabel Teknologi Informasi sebesar 3,072 > 2,03224, maka Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan secara parsial.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 13. ANOVA Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	107,541	2	53,770	6,178	,005
	Residual	287,209	33	8,703		
	Total	394,750	35			

Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 22 (2026)

Berdasarkan hasil uji F yang disajikan pada tabel 13 tersebut, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05. Maka, Kompetensi dan Teknologi Informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 14. Model Summary Koefisien Determinasi R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,522	,272	,228	2,95014

Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 22 (2026)

Berdasarkan output dari tabel 13 tersebut, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,228, yang berarti bahwa 22,8% variasi Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Kompetensi dan Teknologi Informasi, sedangkan sisanya 77,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

4.3 Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Nilai *t* variabel kompetensi yang dihitung adalah 0,712 pada tingkat signifikansi 0,481, menurut temuan uji *t* parsial. Baik nilai *t* yang ditentukan ($0,712 < 2,03224$) maupun nilai *t* tabel ($2,03224$) kurang dari ambang batas signifikansi (0,05), yang lebih tinggi dari nilai *t* tabel. Hal ini menunjukkan bahwa sejauh mana kompetensi aparat desa mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak substansial. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak terpengaruh oleh perubahan tingkat kompetensi aparat desa dalam penelitian ini.

Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi aparat desa belum sepenuhnya menghasilkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Kurangnya pelatihan yang memadai, pengalaman kerja yang tidak mencukupi, atau penggunaan kompetensi yang tidak efisien dalam praktik pelayanan rutin semuanya merupakan penyebab potensial. Selain itu, kemungkinan adanya faktor lain yang lebih dominan, seperti pemanfaatan teknologi informasi, sistem kerja, atau prosedur pelayanan, turut memengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, meskipun kompetensi merupakan aspek penting dalam teori pelayanan publik, dalam konteks penelitian ini kompetensi aparat desa belum menjadi faktor penentu utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Variabel Teknologi Informasi memiliki nilai *t* terhitung sebesar 3,072 pada tingkat signifikansi 0,004 menurut temuan uji parsial (uji-*t*). Nilai *t* yang diestimasi (3,072) lebih besar daripada nilai *t* tabel ($2,03224$) dan tingkat signifikansinya kurang dari 0,05, dibandingkan dengan nilai *t* tabel. Hal ini menunjukkan bahwa TI, dalam skala yang lebih kecil, meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, masuk akal untuk berasumsi bahwa kualitas pelayanan publik akan meningkat seiring dengan perluasan infrastruktur TI.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan publik dapat memperoleh manfaat dari penggunaan TI dalam tiga hal: kecepatan, akurasi, dan efisiensi. Pemerintah desa mampu memberikan pelayanan yang lebih terbuka dan responsif terhadap tuntutan masyarakat melalui penggunaan sistem digital, aplikasi pelayanan, dan akses informasi yang lebih cepat. Selain itu, TI dapat mempercepat alur pelayanan sekaligus mengurangi kesalahan administrasi. Dengan demikian, dalam kerangka penelitian ini, TI jauh lebih penting daripada kompetensi langsung pemerintah desa untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

Pengaruh Simultan Kompetensi dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Nilai *F* yang dihitung adalah 6,178 pada tingkat signifikansi 0,005, menurut hasil uji simultan (uji *F*). Dengan nilai *p* kurang dari 0,05, kita dapat mengatakan dengan yakin bahwa kompetensi TI dan peralatan desa sama-sama berdampak signifikan terhadap PSQ. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keterampilan sendiri tidak banyak berpengaruh, kedua faktor tersebut mungkin memiliki pengaruh yang substansial terhadap kualitas pelayanan ketika digabungkan dengan TI.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat berkaitan dengan kompetensi peralatan desa. Penyampaian pelayanan yang lebih efisien dan efektif dimungkinkan dengan teknologi informasi yang didukung dengan baik, yang pada gilirannya meningkatkan kompetensi peralatan desa. Di sisi lain, memiliki sumber daya manusia yang terampil

dalam mengoperasikan TI juga sangat penting untuk TI yang efektif. Akibatnya, untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, cepat, dan responsif untuk memenuhi tuntutan masyarakat, keselarasan antara kompetensi dan teknologi informasi merupakan komponen penting.

Peran Teknologi Informasi sebagai Variabel Mediasi

Dalam penelitian ini, teknologi informasi berperan sebagai perantara hubungan antara pejabat desa yang kompeten dan pelayanan publik berkualitas tinggi. Teknologi informasi memiliki pengaruh yang menguntungkan dan substansial terhadap kualitas pelayanan, sedangkan kompetensi pejabat desa tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan, menurut penelitian sebelumnya. Akibatnya, tampaknya kompetensi cenderung memengaruhi kualitas pelayanan secara tidak langsung melalui TI. Sederhananya, ketika pejabat desa kompeten dan menggunakan teknologi informasi secara efektif, kualitas pelayanan akan meningkat.

Temuan ini mendukung gagasan bahwa TI menjadi perantara hubungan antara pejabat desa yang kompeten dan pelayanan publik berkualitas tinggi. Penyampaian pelayanan yang lebih efisien, akurat, dan terbuka dimungkinkan ketika pejabat desa yang sangat kompeten memanfaatkan sepenuhnya sumber daya TI yang tersedia. Di sisi lain, keahlian mereka tidak dapat menghasilkan penyampaian pelayanan terbaik jika TI tidak ada untuk membantu. Berdasarkan data yang disajikan, jelas bahwa TI memainkan peran perantara dalam penelitian ini, menghubungkan titik-titik antara kompetensi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan berikut dapat ditarik dari studi dan perdebatan seputar penggunaan teknologi informasi oleh Pemerintah Desa Kerta Jaya sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kompetensi aparat desa dan kualitas pelayanan publik:

- a. Kualitas pelayanan publik tidak terpengaruh oleh kompetensi aparat desa. Nilai t yang dihitung lebih kecil dari nilai t tabel dan memiliki tingkat signifikansi lebih tinggi dari 0,05, membuktikan hal ini. Tidak ada peningkatan yang nyata dalam kualitas pelayanan publik sebagai akibat dari kompetensi peralatan desa dalam penelitian ini.
- b. Dampak TI terhadap kualitas pelayanan publik bersifat positif dan substansial. Nilai t yang dihitung lebih besar dari nilai t tabel dan memiliki tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05, membuktikan hal ini. Akibatnya, korelasi antara kematangan TI dan kualitas pelayanan bersifat positif.
- c. Analisis varians gabungan (uji F) menunjukkan bahwa TI dan Kompetensi Aparat Desa secara signifikan memengaruhi Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan dengan menggabungkan kemampuan peralatan dengan penggunaan teknologi.

5.2 Saran

- a. Disarankan agar pemerintah desa meningkatkan kemampuan peralatan mereka dengan mengikuti pelatihan, lokakarya, dan pendidikan berkelanjutan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hal ini penting agar kompetensi yang dimiliki tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga dapat diterapkan secara efektif dalam praktik pelayanan sehari-hari.
- b. Pemerintah desa perlu terus mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik, seperti penggunaan sistem digital, aplikasi pelayanan, dan media informasi berbasis online. Dengan pemanfaatan teknologi yang baik, pelayanan dapat menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien.
- c. Diperlukan sinergi antara peningkatan kompetensi aparatur dan pemanfaatan teknologi informasi melalui pelatihan berbasis teknologi serta pendampingan teknis. Dengan adanya integrasi ini, aparatur desa diharapkan mampu memaksimalkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

REFERENSI

- [1] S. Z. A.-Z. Tholib, S. B. Maulina, F. N. Azizah, and S. Wahyu, "Peran Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi," *Neraca J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 2, no.

- 5, pp. 206–212, 2024.
- [2] A. Maulana, S. Guntur, and H. Khairuddin, *Human Resources Management*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2023.
- [3] Syafrinadina *et al.*, *Ekonomi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Padang: Gita Lentera, 2024.
- [4] Rodhiyatun, Nurhidayati, A. Ratnawati, and Mutamimah, “Peningkatan Kinerja SDM Melalui Pengembangan SDM, Kompetensi dan Komitmen Organisasi,” *J. Penelit. Perawat Prof.*, vol. 7, no. 4, pp. 261–270, 2025.
- [5] S. Katijah, M. Junaidi, and J. Wahidi, “Kompetensi Aparatur Gampong dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Geuchik Kota Fajar, Kecamatan Kluet Utara, Kabupaten Aceh Selatan),” *Polic. J. Adm. dan Ilmu Pengetah.*, vol. 01, no. 1, pp. 49–54, 2025.
- [6] Andriyana, A. Syafari, and Arenawati, “Kompetensi Kasi Pemerintahan Umum dan Pelayanan Publik Kelurahan di Wilayah Kota Serang Provinsi Banten,” *Kybernology J. Ilmu Pemerintah. Dan Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 126–138, 2025.
- [7] Y. E. Ola, J. D. Niga, and T. I. B. K. Pah, “Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting di Puskesmas Waiwerang Kecamatan Adonara Timur Kabupaten Flores Timur,” *J. Publik J. Ilm. Bid. Ilmu Adm. Negara*, vol. 18, no. 01, pp. 62–73, 2024.
- [8] Sinollah and Masruro, “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen),” *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.
- [9] S. R. Yulanda, F. E. Aldino, N. Anvasha, Jumiati, and B. Saputra, “Peran Teknologi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik,” *J. Kaji. Huk. Dan Kebijakan. Publik*, vol. 2, no. 2, pp. 1349–1354, 2025.
- [10] A. R. Sakir, “Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik,” *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 165–171, 2024.
- [11] A. A. Renanda and A. Rosidin, “Efektivitas Pelayanan Digital dalam Mempermudah Birokrasi dan Pengelolaan Data Publik,” *J. Penelit. Multidisiplin Bangsa*, vol. 1, no. 8, pp. 1651–1657, 2025.
- [12] M. R. Fahlevvi and Z. A. Dythana, “Pemanfaatan Teknologi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah Pesisir Cirebon: Studi Kasus di Sektor Administrasi dan Layanan Publik,” *J. Media Birokrasi*, vol. 7, no. 1, pp. 35–51, 2025.
- [13] M. F. Syahputra and M. D. N. Sari, “The Role of Information Technology in Mediating the Effects of Transformational Leadership and Competence on Employee Performance,” *Himal. J. Econ. Bus. Manag.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–6, 2023.
- [14] S. D. Safitri, Y. Cikusin, and Hayat, “Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik,” *J. Indones. Sos. Sains*, vol. 3, no. 5, pp. 784–792, 2022.
- [15] H. P. Wibowo and L. Mursyidah, “Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa,” *Indones. J. Public Policy Rev.*, vol. 17, no. 1, pp. 1–5, 2022.
- [16] A. Maulana, *Human Capital (Jilid 2)*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021.
- [17] W. Syaputri, Maidalena, and M. I. Harahap, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produksi TBS (Studi pada Petani Kelapa Sawit Desa Sukarame Baru Kabupaten Labuhanbatu Utara),” *J. Manaj. Terap. dan Keuang.*, vol. 13, no. 03, pp. 680–693, 2024.
- [18] A. Maulana, *Human Capital (Jilid 1)*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021.
- [19] A. Siswanto, *Human Capital*. CV Luminary Press Indonesia, 2025.
- [20] P. W. Rezeki, “Kompetensi Pemerintahan dan Pengembangan Karier ASN,” *J. Wacana Kinerja Kaji. Prakt. Kinerja dan Adm. Pelayanan Publik*, vol. 20, no. 2, pp. 1–2, 2018.
- [21] A. Bindas, Recky, and Nazarudin, “Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Sungai Piring Kabupaten Indragiri Hilir,” *J. Anal. Manaj.*, vol. 8, no. 1, pp. 18–25, 2022.
- [22] Widyawati *et al.*, *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: PT Penerbit Penamuda Media, 2024.
- [23] M. Fauzan and L. Ardini, “Financial Technology on Entrepreneurial Intentions of Gen Z Students,” *4th Int. Conf. Bus. Soc. Sci.*, pp. 26–27, 2024.
- [24] A. Rifa’i, E. Utami, and S. Hidayanti, “Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Layanan Aparatur Desa Kuala Patah Parang Kecamatan Sungai Batang,” *J. Anal. Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 173–185, 2024.
- [25] Syafrinadina and H. Khairuddin, “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Aparatur Kantor

- Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir,” *J. Anal. Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 57–68, 2017.
- [26] A. Rifa’i and Albetris, “Implementasi Reformasi Birokrasi,” *J. Manaj. dan Sains*, vol. 7, no. 2, pp. 606–609, 2022.
- [27] M. Ali, “Pengaruh Kompetensi Dimoderasi oleh Teknologi Informasi Komunikasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik,” *Sebatik*, vol. 24, no. 1, pp. 81–86, 2020.
- [28] Y. S. Zebua, A. B. Ndraha, Y. Zalukhu, and Y. Mendrofa, “Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Taspen Kepada Peserta di Kantor PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias,” *J. Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov.*, vol. 10, no. 3, pp. 2543–2557, 2025.
- [29] H. Santoso, N. Kusriani, and Komariyati, “Analysis The Factors of Production Fresh Fruit Bunch (FFB) Palm Oil of Pir Trans in PT MISP Sub- District Subah The District of Sambas,” *J. Soc. Econ. Agric.*, vol. 7, no. 1998, pp. 36–49, 2018.
- [30] S. R. Ningsih, H. Susanto, and A. F. Fanani, “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan (Studi pada Tenaga Pelayanan Kesehatan UPT . Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan),” *Trending J. Ekon. Akunt. dan Manaj.*, vol. 3, no. 4, pp. 61–80, 2025.
- [31] A. S. Herlambang and E. Komara, “Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senaya),” *J. Ekon. Manaj. dan Perbank.*, vol. 7, no. 2, pp. 56–64, 2021.
- [32] Syafrinadina, Syafrinadina, Syafrinadina, Syafrinadina, and Syafrinadina, *Buku Panduan Penulisan Artikel Ilmiah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri, 2025.
- [33] Sofwatillah, Risnita, M. S. Jailani, and D. A. Saksitha, “Tehnik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah,” *J. Genta Mulia*, vol. 15, no. 2, pp. 79–91, 2024.