

## Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa di Kantor Desa se- Kecamatan Ampel

Rizki Kurniawan Efendi<sup>1</sup>, Tusyanah Tusyanah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: [10.15294/baej.v5i3.12304](https://doi.org/10.15294/baej.v5i3.12304)

### Sejarah Artikel

Diterima: 20 Agustus 2024

Disetujui: 11 Desember 2024

Dipublikasikan: 27 Desember 2024

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di kantor desa se- kecamatan Ampel. Populasi yang digunakan dalam penelitian yaitu pegawai (perangkat) kelurahan di kantor desa se- kecamatan Ampel sebanyak 106 pegawai. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner. Pengolahan data dan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di kecamatan Ampel, (2) kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di kecamatan Ampel, (3) motivasi kerja dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di kecamatan Ampel.

### Abstract

*This research aims to analyze the influence of work motivation and employee competence on the quality of village officials' services at village offices in Ampel sub-district. The population used in the research was 106 sub-district employees (officials) at the village office in Ampel sub-district. This research uses data collection techniques with interviews and questionnaires. Data processing and data analysis techniques in this research use Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS). The results of this research show that: (1) work motivation has a positive and significant effect on the quality of service of village officials in Ampel sub-district with an influence of 47.2% of work motivation on service quality, (2) employee competence has a positive and significant effect on the quality of service of village officials. village officials in Ampel sub-district with an influence of 49.9% of employee competence on service quality; (3) work motivation and employee competency simultaneously have an effect of 86.9% on the quality of service of village officials in Ampel sub-district and the rest is explained by other variables outside this research.*

© 2024 Universitas Negeri Semarang

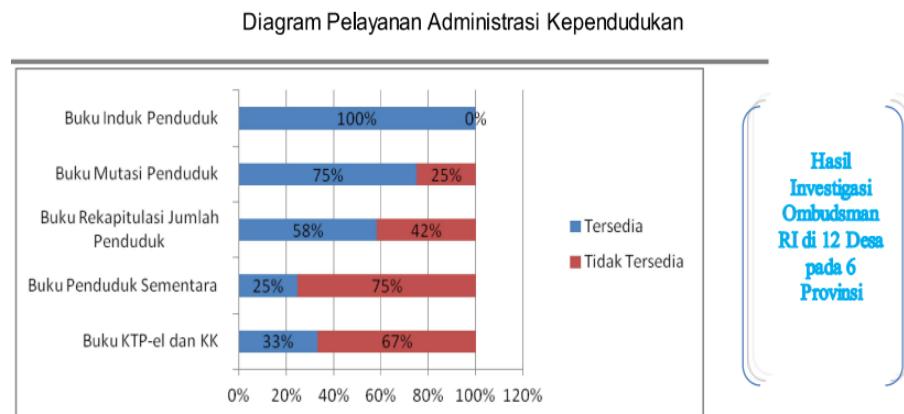
## PENDAHULUAN

Pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Desa atau disebut juga Pemdes adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang pemerintahan desa yang diterbitkan untuk melaksanakan ketentuan pasal 216 ayat (1) Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Pimpinan pemerintah desa, seperti tertuang dalam paragraf 2 pasal 14 ayat (1), adalah kepala desa yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Pemerintah desa di Indonesia selama ini telah menjalankan tiga peran utamanya, yaitu sebagai berikut: 1) Sebagai struktur perantara; yakni menjadi perantara antara masyarakat desa dengan pemerintahan supradesa (pusat, provinsi maupun kabupaten/kota) maupun dengan pihak lainnya ; 2) Sebagai pelayan masyarakat; yakni memberikan pelayanan dalam bentuk barang dan atau jasa publik yang diatur berdasarkan hak asal-usul desa bersangkutan ataupun berupa penugasan dari pemerintahan supradesa; 3) Sebagai agen pembaharuan, yakni menjadi pelopor perubahan bagi desa dan masyarakatnya, baik atas inisiatif sendiri maupun penugasan dari pemerintahan supradesa. Pada masa orde baru, peran ini sangat menonjol antara lain dalam menyuksekan program keluarga berencana, memperkenalkan bibit padi baru dan lain sebagainya. Peran ini sekarang juga semakin berkurang, seiring dengan semakin majunya masyarakat dan berkembangnya konsep masyarakat sipil (*civil society*) yang mengutamakan kemandirian masyarakat dalam mengurus kebutuhan dan kepentingannya sendiri.

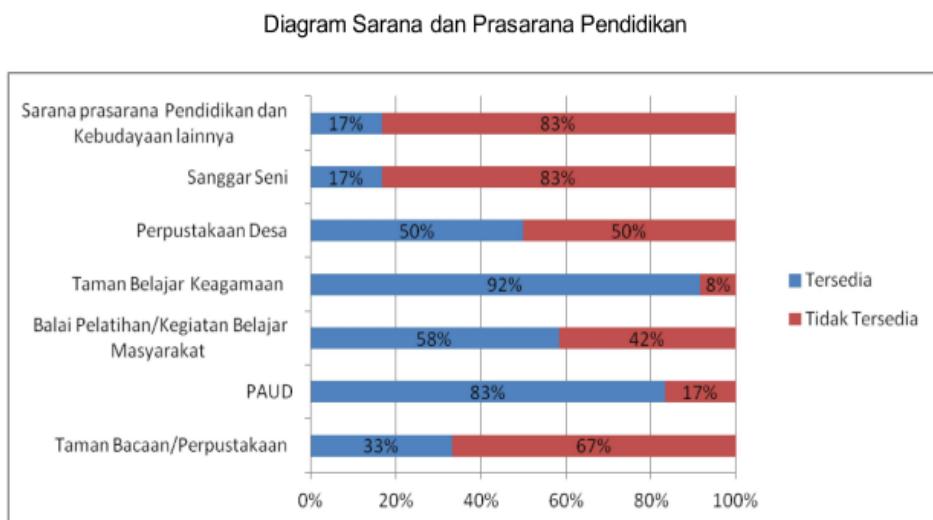
Hasil riset yang dilakukan oleh Ombudsman pada akhir tahun 2017 menunjukkan bahwa sebagian besar lembaga atau instansi pelayanan publik yang ada di Indonesia memiliki rapor merah, baik itu di tingkat nasional maupun daerah. Berikut temuan dari riset yang dilakukan oleh Ombudsman.



**Gambar 1. Diagram Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Sumber: Hasil Riset Ombudsman 2017

Berdasarkan penelitian di 12 Desa pada 6 Provinsi di Indonesia dapat diketahui bahwa terdapat Kantor Desa yang belum memiliki kelengkapan administrasi, sejumlah 25% atas buku mutasi penduduk, 42% atas buku rekapitulasi jumlah penduduk, 75% buku penduduk sementara, 67% buku KTP-el dan KK dari. Belum terdapat aturan terkait tugas/kewenangan untuk melayani urusan administrasi kependudukan sehingga memunculkan kebingungan dan berpotensi pada terjadinya tindakan maladministrasi (Ombudsman Republik Indonesia, 2017).

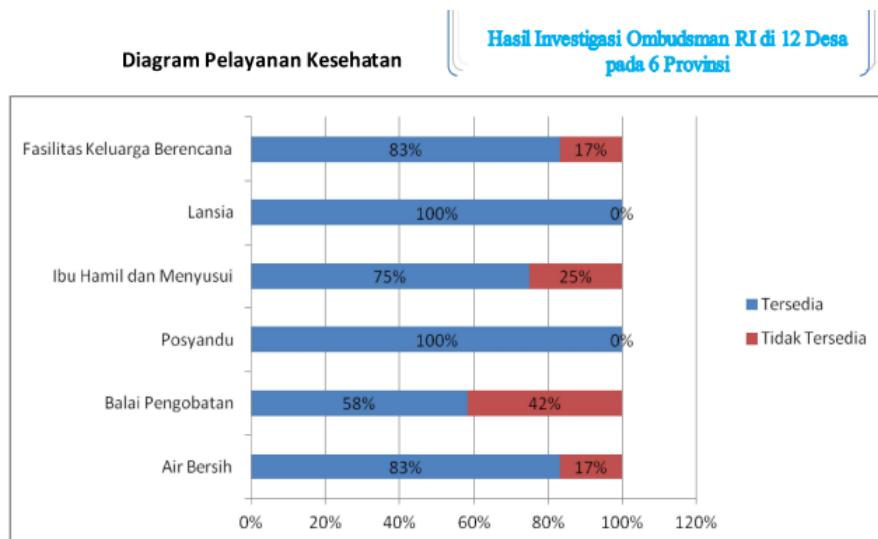


**Gambar 2. Diagram Sarana dan Prasarana Pendidikan**

Sumber: Hasil Riset Ombudsman 2017

Diagram menggambarkan jika dari keseluruhan 12 Desa di 6 Provinsi di Indonesia, terdapat sebesar 83% atas sarana prasarana pendidikan dan kebudayaan lainnya, sebesar 83% atas sanggar seni, sebesar 50% perpustakaan desa, sebesar 8% taman belajar

keagamaan, sebesar 42% balai pelatihan/kegiatan belajar masyarakat, sebesar 17% PAUD, sebesar 67% taman bacaan/perpustakaan yang belum tersedia sebagai sarana dan prasarana dalam bidang pendidikan. Dana desa yang digunakan untuk pendidikan hanya berfokus kepada pengembangan sarana dan prasarana yang ada, namun tidak berfokus pada pengembangan kompetensi sumber daya pengajar (Ombudsman Republik Indonesia, 2017).



**Gambar 3. Diagram Pelayanan Kesehatan**

Sumber: Hasil Riset Ombudsman 2017

Hasil riset menemukan jika masih terdapat sebesar 17% atas fasilitas keluarga berencana, sebesar 25% atas fasilitas ibu hamil dan menyusui, sebesar 42% atas bali pengobatan, sebesar 17% atas fasilitas air bersih yang masih belum tersedia dari total 12 Desa pada 6 Provinsi di Indonesia.

Dana desa yang digunakan untuk penyediaan kesehatan hanya berfokus kepada pembangunan sarana dan prasarana yang ada, namun tidak kepada pengembangan kompetensi sumber daya tenaga kesehatan; Fasilitas kesehatan di beberapa desa tidak memperhatikan kebutuhan kelompok renta (tidak adanya fasilitas khusus seperti rambatan, dll); Sarana dan prasarana kesehatan Posyandu sudah sesuai dengan peraturan yang ada, namun masih terkendala penyediaan tenaga ahli kesehatan (Ahli gizi, dll) (Ombudsman Republik Indonesia, 2017).

Penelitian Ambo Talle (2016) dalam penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa motivasi secara parsial memegang peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik kepada masyarakat secara umum. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan motivasi sangat dibutuhkan dalam semua bidang maupun aspek, karena keberadaan motivasi dapat mendorong dan merubah perilaku manusia ke arah yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga motivasi menjadi penting bagi siapa saja, terutamam bagi pemberi layanan kepada masyarakat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septian Raharja, menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai secara *empiric* telah memberikan pengaruh cukup besar dan

signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara parsial kompetensi pegawai memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut tercermin dari hasil penelitian yang menggambarkan bahwa kompetensi pegawai yang diukur melalui karakteristik pengetahuan, karakteristik keterampilan dan karakteristik sikap sangat menentukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan perubahan secara menyeluruh terhadap sumber daya manusia pegawai pemerintah, diantaranya perubahan paradigma pemerintahan yang merupakan salah satu bentuk upaya agar pemerintahan menjadi lebih baik lagi terutama dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik adalah pemberian layanan publik yang lebih professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Untuk itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima, akuntabel, mudah dan cepat. Perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi, baik secara internal maupun eksternal juga dilakukan pemberian manajemen yang tepat dalam meningkatkan sumber daya manusia pegawai.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa di Kantor Desa se-Kecamatan Ampel.

### **Teori Model *SERVQUAL***

Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (word of mouth), kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya) (Sinollah & Masruro, 2019).

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2008:59) dalam (Puspitawaty, 2020), Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan, bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan. Pelanggan yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan. Menurut Algifari definisi kualitas layanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan pengguna layanan.

#### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284) dalam (Khansa, 2020), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*), Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*), Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (*Empathy*) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

## **Motivasi Kerja**

Pengertian motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja (*situation*). Motivasi yaitu kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Pentingnya motivasi karena menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal, (Maheswari & Lutvy, 2015).

Motivasi kerja adalah suatu modal untuk menggerakkan dan mengarahkan para pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaannya masing-masing dalam mencapai sasaran dengan penuh kesadaran, tanggung jawab, dan kegairahan. Motivasi kerja dapat memberi energi untuk menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan kemauan yang tinggi, serta meningkatkan kebersamaan. Ada dua aspek motivasi kerja, yaitu segi pasif dimana motivasi kerja sebagai kebutuhan dan sekaligus pendorong, dan dari segi statis dimana motivasi kerja sebagai satu usaha positif dalam menggerakkan daya dan potensi pekerja agar secara produktif berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan, (Kusuma & Mashariono, 2016) yang dikutip dari Hasibuan, (2008)

Indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan menurut Maslow yang dikutip oleh (Kusuma & Mashariono, 2016), yaitu:

1. Kebutuhan fisik, ditunjukan dengan pemberian gaji, pemberian bonus, uang transport, uang makan, fasilitas perumahan, dan sebagainya.
2. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja, yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, tunjangan kesehatan, dana pensiun, perlengkapan keselamatan kerja, dan asuransi kecelakaan.
3. Kebutuhan sosial, ditunjukan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, kebutuhan untuk mencintai, dan dicintai.
4. Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukan dengan pengakuan maupun penghargaan berdasarkan dengan kemampuan yang dimiliki, kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh pegawai lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.

5. Kebutuhan perwujudan diri, ditujukan dengan sifat pekerjaan yang menantang dan menarik, dimana pegawai akan mengerahkan kemampuan, dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh organisasi atau perusahaan, dengan memberikan pendidikan dan pelatihan.

### **Kompetensi Pegawai**

Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik dan dalam situasi kolektif, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan organisasi. Berdasarkan kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan akan dihasilkan, selanjutnya dari kinerja atau kualitas pelayanan maka dihasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Kompetensi diartikan sebagai suatu kapabilitas yang berbasis pada kehendak yang kuat (Boyatzis,2008:6) dalam (Puspitawaty, 2020).

Menurut Wibowo (2018:271) dalam (Trisdiana, Sutrisna, & Karmila, 2023) menyatakan bahwa Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Sedangkan menurut Sutrisno (2016:203) dalam (Trisdiana, Sutrisna, & Karmila, 2023), mendefinisikan bahwa Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya didalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Menurut Wibowo (2018:126) dalam (Trisdiana, Sutrisna, & Karmila, 2023) kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor: 1. Keyakinan dan Nilai-nilai. 2. Keterampilan. 3. Pengalaman. 4. Motivasi. 5. Isu Emosional.

Adapun indikator kompetensi menurut Wibowo (2018:132) dalam (Trisdiana, Sutrisna, & Karmila, 2023), yaitu:

1. Pengetahuan, Informasi yang dimiliki seorang karyawan inti melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidangnya, pengetahuan karyawan menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan oleh perusahaan karyawan mempunyai pengetahuan yang baik dapat meningkatkan efisiensi perusahaan.
2. Kemampuan/Keterampilan, merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang dikerjakan dengan baik dan maksimal.
3. Sikap perilaku karyawan, sikap merupakan pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perusahaan.

### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan penjelasan landasan teori, kajian penelitian yang relevan dan kerangka pemikiran teoritis, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Motivasi Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
- H2 : Kompetensi Pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
- H3 : Motivasi Kerja (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yakni penelitian kuantitatif, yang mana pengumpulan serta analisis data dilakukan dalam bentuk angka-angka yang akan dianalisis dalam bentuk statistik. Penelitian ini dilakukan kepada perangkat desa se- Kecamatan Ampel dengan populasi sebanyak 106 perangkat yang merupakan pegawai atau perangkat desa di Kecamatan Ampel. Pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara serta kuesioner kepada pegawai kelurahan.

**Tabel 1. Penyataan tiap indikator variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2008:59) dalam (Puspitawaty, 2020)	1. Keandalan (Reliability), 2. Jaminan (Assurance), 3. Empati (Empathy) 4. Berwujud (Tangibles) 5. Ketanggapan (Responsiveness) Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284) dalam (Khansa, 2020)
2.	Motivasi Kerja	Kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Pentingnya motivasi karena menyebabkan, menyulurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal, (Maheswari & Lutvy, 2015).	1. Kebutuhan fisik, 2. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, 3. Kebutuhan sosial, 4. Kebutuhan akan penghargaan, 5. Kebutuhan perwujudan diri (Maslow yang dikutip oleh (Kusuma & Mashariono, 2016)
3.	Kompetensi	Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut Menurut Wibowo (2018:271) dalam (Trisdiana, Sutrisna, & Karmila, 2023)	1. Pengetahuan, 2. Kemampuan/Keterampilan, 3. Sikap perilaku karyawan, Menurut Wibowo (2018:132) dalam (Trisdiana, Sutrisna, & Karmila, 2023)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh perangkat desa di Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali. Dengan rincian jumlah populasi sebagai berikut: Desa Banyuanyar sejumlah 12 pegawai, Desa Candi sejumlah 11 pegawai, Desa Godang Slamet sejumlah 11 pegawai, Desa Ngampon sejumlah 9 pegawai, Desa Ngargosari sejumlah 11 pegawai, Desa Ngenden sejumlah 9 pegawai, Desa Selodoko sejumlah 9 pegawai, Desa Sidomulyo sejumlah 10 pegawai, Desa Tanduk sejumlah 13 pegawai, Desa Urutsewu sejumlah 11 pegawai, dengan total sebanyak 106 pegawai sebagai populasi.

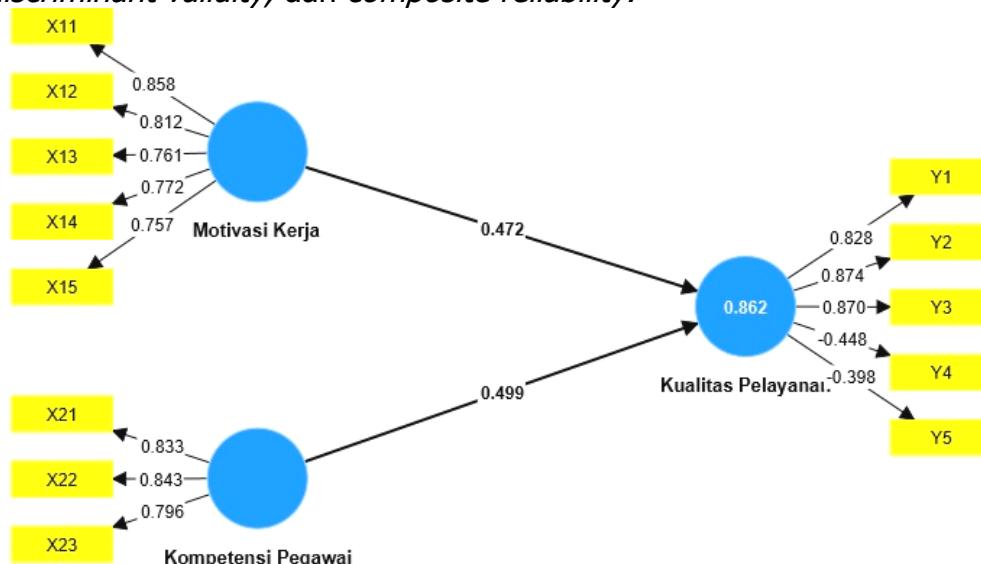
Menurut (Sugiyono, 2016) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Semakin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya semakin kecil jumlah sampel dari populasi, maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi. Pengambilan sampel dalam sebuah penelitian harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai perwakilan dari populasi atau dapat menggambarkan keadaan populasi sebenarnya.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel dan dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* yang berbasis *component* atau *variance* yang biasa disebut dengan *Partial Least Square (PLS)*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

Dalam analisis data, validitas instrumen merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti sehingga peneliti menggunakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan melakukan uji *outer model* dan *inner model*. Analisis ini menggunakan SEM yang berbasis *component* atau *variance* yang biasa disebut dengan *Partial Least Square (PLS)*. Analisis SEM-PLS ini memiliki 3 kategori dalam mengukur *outer model* yakni *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.



**Gambar 1. Hasil Outer Model (Measurement Model)**

	Saturated model	Estimated model	
SRMR	0.126	0.126	
d_ULS	1.453	1.453	
d_G	1.106	1.106	
Chi-square	469.902	469.902	
NFI	0.595	0.595	

### Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

*Convergent validity* atau validitas konvergen merupakan model pengukuran yang dinilai berdasarkan korelasi antar skor item/indikator dengan variabel. Menurut Ghazali (2014: 39) dalam (Mahira, Hadi, & Nastiti, 2021) indikator/item dapat dikatakan tinggi jika memiliki korelasi lebih dari 0,07.

**Tabel 2. Outer Loadings Indikator Variabel**

	Outer loadings	Level of Convergent Validity	Ket.
Y5 <- Kualitas Pelayanan	0.824	0,7	Valid
Y4 <- Kualitas Pelayanan	0.868	0,7	Valid
Y3 <- Kualitas Pelayanan	0.870	0,7	Valid
Y2 <- Kualitas Pelayanan	0.874	0,7	Valid
Y1 <- Kualitas Pelayanan	0.828	0,7	Valid
X23 <- Kompetensi Pegawai	0.796	0,7	Valid
X22 <- Kompetensi Pegawai	0.843	0,7	Valid
X21 <- Kompetensi Pegawai	0.833	0,7	Valid
X15 <- Motivasi Kerja	0.757	0,7	Valid
X14 <- Motivasi Kerja	0.772	0,7	Valid
X13 <- Motivasi Kerja	0.761	0,7	Valid
X12 <- Motivasi Kerja	0.812	0,7	Valid
X11 <- Motivasi Kerja	0.858	0,7	Valid

Pada tabel 2 menunjukkan hasil *Outer Loading* pada masing-masing variabel motivasi kerja, kompetensi pegawai, dan kualitas pelayanan memiliki nilai *outer loading* > 0,7. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut masuk dalam kategori tinggi.

### Validasi Diskriminan (*Discriminant Validity*)

*Discriminant validity* atau validitas diskriminan merupakan model pengukuran item/indikator yang dinilai berdasarkan nilai *cross loading* dengan variabel. Tiap

indikator/item dapat dikatakan valid apabila nilai *cross loading* lebih besar dari 0,5. Berikut hasil *cross loading* tiap variabel.

**Tabel 4. Cross Loadings Indikator Tiap Variabel**

	Kompetensi Pegawai	Kualitas Pelayanan	Motivasi Kerja
X11	0.657	0.700	0.858
X12	0.630	0.643	0.812
X13	0.707	0.702	0.761
X14	0.502	0.629	0.772
X15	0.752	0.802	0.757
X21	0.833	0.817	0.688
X22	0.843	0.716	0.686
X23	0.796	0.652	0.679
Y1	0.747	0.828	0.824
Y2	0.788	0.874	0.770
Y3	0.836	0.870	0.770
Y4	-0.254	-0.448	-0.250
Y5	-0.229	-0.398	-0.212

Sumber : data primer, 2024

Hasil dalam tabel 4 menunjukkan nilai dari tiap variabel dengan indikator lebih dari 0,5 sehingga indikator ini dapat dianggap valid. Pada indikator kualitas pelayanan didapati nilai Y1 sebesar 0,828 dan nilai Y2 sebesar 0,874 yang mana nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan item lain terhadap Y. Pengukuran selanjutnya dalam *discriminant validity* yakni nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE). Menurut Fornell dan Larcker (1981) dalam Ghazali mengungkapkan bahwa pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui reliabilitas tiap variabel yang nilainya harus lebih dari 0,50. Berikut nilai *Average Variance Extracted* (AVE) tiap variabel.

### Composite Reliability

Pengukuran dengan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel dan konsistensi dalam indikator sebagai alat ukur tiap variabel penelitian. Menurut (Ghozali, 2014), uji reliabilitas diukur dengan 2 kategori yakni *composite reliability* dan *Cronbach alpha*. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,7.

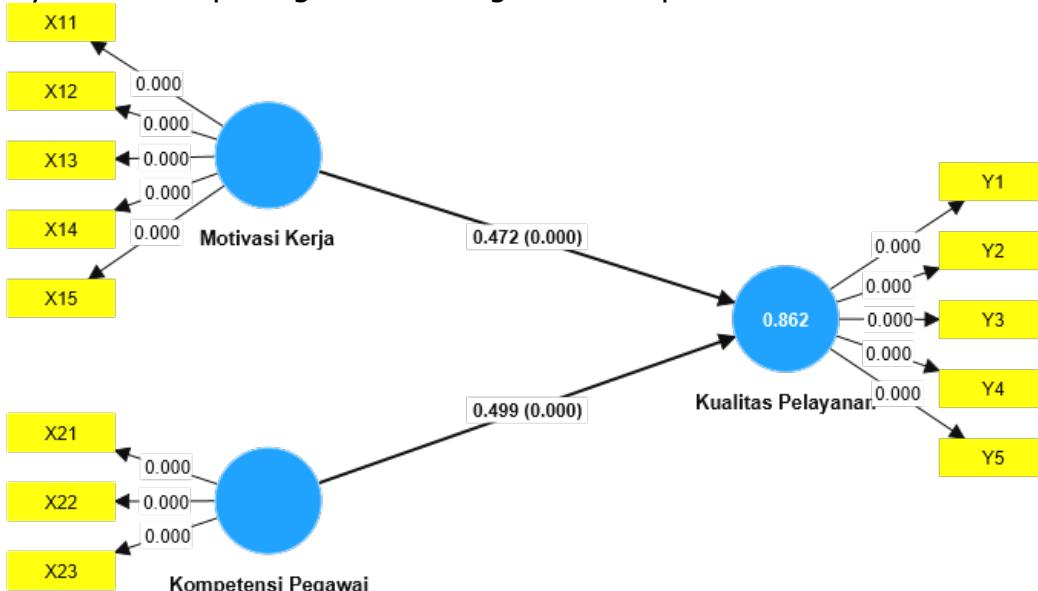
**Tabel 6. Cronbach's Alpha tiap Variabel**

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kompetensi Pegawai	0.765	0.773	0.864	0.679
Kualitas Pelayanan	0.487	0.858	0.550	0.513
Motivasi Kerja	0.852	0.854	0.894	0.629

Variabel	Cronbach's Alpha	Taraf Cronbach's Alpha	Ket.
Kualitas Pelayanan (Y)	0.487	0,7	Reliabel
Motivasi Kerja (X1)	0.852	0,7	Reliabel
Kompetensi Pegawai (X2)	0.765	0,7	Reliabel

Sumber : data primer, 2024

Dalam tabel 6 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* tiap variabel yang lebih besar dari 0,7 sehingga dapat diartikan bahwa setiap variabel penelitian ini bersifat reliabel dan layak untuk dapat digunakan sebagai variabel penelitian.



**Gambar 2. Model Struktural (Inner Model)**

Inner model atau model struktural digunakan untuk menganalisis pengaruh dari variabel menggunakan nilai *R-Square* dan *Q-Square*. Menurut (Ghozali, 2014), uji *R-Square* digunakan untuk mengukur pengaruh perubahan variabel independent terhadap dependen.

**Tabel 7. Hasil Uji R- Square ( $R^2$ )**

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted	Ket.
Kualitas Pelayanan (Y)	0,869	0,862	Kuat

Sumber : data primer, 2024

Hipotesis ketiga adalah pengaruh simultan kedua variabel independen ke variabel dependent. Hasilnya bahwa model mampu membentuk 0.869.

**Tabel 8. Total effect**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values	Hip otesis	Kete rangan
Motivasi Kerja -> Kualitas Pelayanan	0.472	0.468	0.060	7.833	0.000	H1	Diterima
Kompetensi Pegawai -> Kualitas Pelayanan	0.499	0.503	0.058	8.610	0.000	H2	Diterima

Sumber : data primer, 2024

## PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Berikut tabel mengenai pengaruh langsung variabel.

**Tabel 9. Besaran Pengaruh Variabel Independent terhadap Y**

Pengaruh Antar Variabel	Besaran Pengaruh Secara Langsung
X1 => Y	0,472
X2 => Y	0,499

Sumber : data primer, 2024

Dari tabel 9 menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan hasil bahwa dari 3 hipotesis terdapat 3 hipotesis yang diterima. Berikut adalah rincian pembahasan dari tiap hipotesis.

### **Motivasi Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di Kecamatan Ampel. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *P-Value*  $0,000 < 0,05$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Nilai *Original Sample* pada hipotesis ini sebesar 0,472 yang menunjukkan adanya pengaruh positif motivasi kerja sebesar 47,2% terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di Kecamatan Ampel sehingga hipotesis H1 dinyatakan **diterima**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ambo Talle (2016) dalam penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa motivasi memegang peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik kepada masyarakat secara umum. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan motivasi sangat dibutuhkan dalam semua bidang maupun aspek, karena keberadaan motivasi dapat mendorong dan merubah perilaku manusia ke arah yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga motivasi menjadi penting bagi siapa saja, terutamam bagi pemberi layanan kepada masyarakat. Sehubungan hal tersebut, maka motivasi merupakan masalah yang sangat penting yang sering dilupakan dalam

birokrasi publik, karena dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai yang berujung pada perwujudan pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan motivasi akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan tersebut. Penyataan ini senada dengan hasil dari penelitian sebelumnya, Enceng dan El Anshori (2012) menyatakan bahwa motivasi kerja aparatur pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Artinya semakin motivasi kerja dari aparatur pemerintah meningkat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Kemudian hasil penelitian Muttaqin (2013) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik. Apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

### **Kompetensi Pegawai Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di Kecamatan Ampel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *P-Value*  $0,000 < 0,05$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Nilai *Original Sample* sebesar 0,499 yang menunjukkan terdapat 49,9% pengaruh positif kreativitas terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di Kecamatan Ampel sehingga hipotesis H2 dinyatakan **diterima**.

Hal tersebut sejalan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septian Raharja, menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai secara empiric telah memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik , hal ini artinya kompetensi pegawai front office dapat menentukan tercapainya kualitas pelayanan publik secara optimal .Hasil temuan penelitian menemukan juga bahwa kualitas pelayanan publik ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi pegawai semata, tetapi ada variabel lain yang juga ikut mempengaruhinya yang dalam istilah statistic disebut *epsilon*. Secara parsial kompetensi pegawai memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut tercermin dari hasil penelitian yang menggambarkan bahwa kompetensi pegawai yang diukur melalui karakteristik pengetahuan, karakteristik keterampilan dan karakteristik sikap sangat menentukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Motivasi Kerja dan Kompetensi Pegawai Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara simultan variabel motivasi belajar dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 86,9% pada perangkat desa di Kecamatan Ampel. sehingga hipotesis H3 dinyatakan **diterima**.

Variabel kompetensi pegawai dan motivasi kerja merupakan faktor yang memengaruhi kualitas layanan pada pelayanan di kelurahan se Kecamatan Ampel, dalam hal kompetensi pegawai memberikan pelayanan yang baik adalah sikap pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dan dapat menyelesaikan jika terjadi kendala pada saat melakukan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi kemampuan

intelektual pegawai keluarahan di kecamatan ampel melaksanakan pekerjaan atau tugasnya dengan baik, seperti ditunjukkan dari sikap pegawai yang mampu memberikan penjelasan terkait alur permohonan ubah data kartu keluarga, dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh warga mengenai permohonan tersebut. Sedangkan motivasi kerja memengaruhi sikap pegawai untuk saling berinteraksi dengan warga yang datang ke kantor keluarahan serta dengan pegawai lainnya dan selalu bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas mengenai penelitian yang mengukur pengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di Kecamatan Ampel. Hal ini didasari pada hasil yang didapat dengan nilai *P-Value*  $0,000 < 0,05$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 serta nilai *Original Sample* sebesar 0,472 menunjukkan adanya pengaruh sebesar 47,2% motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada perangkat desa di Kecamatan Ampel. Hal ini didasari pada hasil yang didapat dengan nilai *P-Value*  $0,021 < 0,05$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 serta nilai *Original Sample* sebesar 0,499 yang menunjukkan ada pengaruh sebesar 49,9% kreativitas terhadap hasil belajar korespondensi. Motivasi kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di Kecamatan Ampel. Hal ini didasari pada hasil yang didapat dalam nilai *R square* 0,869 yang menunjukkan ada pengaruh sebesar 86,9% motivasi kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan para perangkat desa di Kecamatan Ampel.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, A. (2023, September 23). *Ilmu Sosbud*. Diambil kembali dari Website: <https://www.kompasiana.com/arindhiniyalia/650e601808a8b55be266d122/permasalahan-pelayanan-publik-di-indonesia-dan-solusinya>
- Ariwinda, F. (2019, September 18). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Motivasi dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Cipari Kabupaten Cilacap. *SKRIPSI*. Cilacap, Jawa Tengah, Indonesia: -.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) (4th ed)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A., Sucipto, I., & Suryadi. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja pada Kantor Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol 3 No 1*, 1-12.
- Khansa, R. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal STEI Ekonomi, Vol XX*, 1-5.
- Kusuma, Y. W., & Mashariono. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Semangat Kerja Karyawan CV F.A Management . *Jurnal Ilmu Riset dan Manajemen : Volume 5, Nomor 2*, -.

- Lembaga Negara Republik Indonesia. (2004, Oktober 15). Undang-undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. *Peraturan Perundang-undangan*. Jakarta, Jakarta, Indonesia: Kemenkumham Republik Indonesia.
- Lembaga Negara Republik Indonesia. (2005, Desember 30). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa. *Peraturan Perundang-undangan*. Jakarta, Jakarta, Indonesia: Kemenkumham Republik Indonesia.
- Lembaga Negara Republik Indonesia. (2009, Juli 18). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Peraturan Perundang Undangan*. Jakarta, Jakarta, Indonesia: Kemenkumham Republik Indonesia.
- Maheswari, H., & Lutvy, L. R. (2015). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Ekonomi Raharja TBK Area Jakarta 5. *Jurnal Manajemen*, XIX,(2), 230-248.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1267-1283.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 33-39.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, 251-266.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2017). *Kegiatan Own Motion Investigation Mengenai Tata Kelola Layanan Publik Desa*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Pebriyanti, D., Mahardiana, L., & Risnawati. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan pada KPKNL Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 257-266.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Front Office yang Berdampak pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 148-159.
- Putri, N. E., Hakim, A., & Makmur, M. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 31-42.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica, Vol 2 No 2*, 312-318.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika, Volume 4*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Surajiyo, Nasruddin, Fanira, N., & Paleni, H. (2021). Penggunaan Metode Structural Equation Modelling (SEM) pada Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan serta Dampaknya terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 715-734.
- Trisdiana, R., Sutrisna, A., & Karmila, M. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Niaga Redja Abadi Kota Tasikmalaya. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 67-78.

- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wikipedia. (2024, Juni 4). *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Diambil kembali dari Wikipedia: [https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah\\_Desa](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_Desa)
- Yudiarso, A. W., & Yusuf, M. (2021). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal Al-Hikmah*, 27-41.