



Pengaruh Kompetensi Aparat Dan Inovasi Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap

Nurhidayatul Aini¹, Edi Jusriadi², Sitti Nurbaya³

¹²³Universitas Muhammadiyah Makassar

Email: nurh74447@gmail.com¹, edi.jusriadi@unismuh.ac.id²,
sitti.nurbaya@unismuh.ac.id³

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No.259, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221

Korespondensi penulis: nurh74447@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine and analyze the influence of staff competence and service innovation on the quality of public services at the Village Office of Dengeng-dengeng, Pitu Riase District, Sidenreng Rappang Regency (Sidrap). This research is a quantitative study using data collection methods through observation and the distribution of questionnaires to the community as respondents. The sample was determined using the Slovin formula. The data sources include both primary and secondary data. The data analysis technique employed is multiple linear regression analysis with the help of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results indicate that staff competence and service innovation have a positive and significant effect on the quality of public services. This means that the higher the level of staff competence and the better the implementation of service innovations, the better the quality of public services provided to the community.*

Keywords: *Apparatus Competence, Service Innovation, Public Service Quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi aparat dan inovasi layanan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Dengeng-dengeng, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai responden. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin. Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparat dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, semakin tinggi tingkat kompetensi aparat dan inovasi layanan yang diterapkan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Kata Kunci : Kompetensi Aparat, Inovasi Layanan, Kualitas Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aset terpenting dalam setiap organisasi, termasuk dalam sektor pemerintahan. Sumber daya ini dapat dikelola, dilatih, dan dijaga agar dapat berkembang untuk masa depan karena bukan tidak mungkin dapat menjadi penentu. Organisasi publik menempatkan prioritas utama pada penyajian layanan bermutu tinggi kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menjaga citra positif dan kredibilitas di hadapan publik. Guna mewujudkan tujuan tersebut, peningkatan kompetensi menjadi faktor kunci yang harus diperhatikan di seluruh tingkatan manajemen, dengan penekanan khusus pada jajaran eksekutif, pimpinan, dan staf.

Implementasi desentralisasi telah menempatkan desa sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat. Konsekuensinya, peran pemerintah desa menjadi sangat signifikan dalam menjamin mutu layanan publik yang disediakan. Desa kini tidak hanya menjadi unit administratif terkecil, tetapi juga menjadi pusat pelayanan yang menentukan kualitas hidup masyarakat

Received: May 2, 2025; Revised: June 10, 2025; Accepted: July 15, 2025; Online Available: July 30, 2025; Published: August 05, 2025;

nurh74447@gmail.com

setempat. Dengan demikian, fokus pada peningkatan kompetensi dan kualitas layanan di tingkat desa menjadi kunci dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam konteks desentralisasi di Indonesia.

Pengelolaan sumber daya manusia di pemerintah desa, khususnya kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari kompetensi aparat yang bertugas. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh aparatur pemerintah untuk menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien. Aparat yang memiliki kompetensi yang memadai diharapkan mampu memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain kompetensi aparat, inovasi layanan juga menjadi faktor yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi dalam layanan publik mencakup berbagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas layanan melalui penggunaan teknologi, penyederhanaan prosedur, serta pendekatan-pendekatan baru yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, inovasi layanan berpotensi meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Masyarakat akan menilai berbagai aspek dalam pelayanan, termasuk standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan, keramahan pegawai dalam melayani, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki, cara berkomunikasi dan memberikan informasi, serta proses dan durasi pelayanan. Selain itu, masyarakat juga akan memperhatikan penampilan pegawai dan sarana-prasarana yang digunakan dalam memberikan layanan. Penilaian-penilaian tersebut berkontribusi pada persepsi keseluruhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan sebuah organisasi.

Pentingnya inovasi layanan kini telah mendorong pemerintahan nasional di seluruh dunia untuk menjalankan kebijakan dan pelayanan yang inovatif sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran pemerintah yang telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Keadaan masyarakat saat ini mengalami perkembangan yang sangat dinamis. Masyarakat semakin sadar terhadap apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Ditunjang dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik hal tersebut menjadi indikasi pemberdayaan yang dialami oleh masyarakat.

Desa Dengeng-Dengeng merupakan salah satu desa yang berkembang di Kabupaten Sidrap. Menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelayanan yang dilakukan pada Kantor Desa Dengeng-Dengeng dinilai masih kurang baik oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran dari masing-masing pegawai dan penyelenggara pelayanan akan pentingnya kepuasan dari masyarakat. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi tingkat kualitas pelayanan pada masyarakat adalah kompetensi aparat desa dan inovasi dalam layanan publik yang diberikan.

Berdasarkan masalah, maka penting dikaji terkait kompetensi aparat, inovasi dan kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Dengeng-Dengeng.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu disiplin ilmu atau metode yang berfokus pada pengelolaan hubungan dan peran sumber daya manusia secara optimal, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. MSDM bertujuan

untuk memastikan bahwa individu dalam organisasi dapat berkontribusi secara maksimal, dengan memperhatikan aspek-aspek seperti pengembangan, pelatihan, dan motivasi agar tercapai kinerja yang efektif dan efisien.

Sumber daya manusia merupakan elemen paling vital dalam usaha sebuah organisasi untuk mencapai kesuksesan. Sumber daya manusia mendukung organisasi melalui karya, bakat, kreativitas, dan motivasi. Meskipun teknologi dan aspek ekonomi suatu organisasi dapat berfungsi dengan baik, tanpa peran aktif dari sumber daya manusia, tujuan-tujuan organisasi akan sulit tercapai. Sumber daya manusia adalah satu-satunya aset yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, motivasi, serta kemampuan berpikir, merasa, dan berkarya (rasio, rasa, dan karsa). Potensi SDM ini sangat memengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Meskipun teknologi semakin maju, informasi berkembang, modal tersedia, dan bahan mencukupi, tanpa adanya peran SDM, organisasi akan sulit mewujudkan tujuannya.

Secara garis besar pengertian sumber daya manusia dikemukakan (Darmadi, 2022) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Berdasarkan definisi di atas, Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu yang mengelola individu dalam organisasi secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen sumber daya manusia mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, serta pemisahan tenaga kerja. Berbasis pada konsep bahwa karyawan adalah manusia dengan akal, perasaan, dan tujuan, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting karena keberhasilan atau kegagalannya berdampak luas pada pencapaian tujuan organisasi.

Fungsi Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia)

Menurut Darmadi, (2022) fungsi manajemen sumber daya manusia dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

Fungsi Manajemen

- a. Perencanaan (*Planning*): Fungsi perencanaan merupakan bagian yang terpenting, dan berarti menetapkan program karyawan untuk mencapai tujuan dan tujuan organisasi. Kegiatan perencanaan meliputi penetapan tujuan dan target, pembuatan strategi yang akan digunakan, penetapan sumber daya yang diperlukan, dan penetapan indikator keberhasilan pencapaian target.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*): Fungsi pengorganisasian adalah untuk membuat struktur organisasi yang menunjukkan hubungan antar unit. Proses pengorganisasian terdiri dari pembentukan organisasi, kemudian membaginya ke dalam unit yang memiliki tujuan yang sama dan melakukan fungsi yang berbeda.
- c. Pengarahan (*Directing*): Fungsi pengarahan berarti memberi petunjuk dan mengajak karyawan untuk bekerja dan aktif berpartisipasi dalam bidang kerja yang ditentukan perusahaan. Pengarahan juga sering digunakan sebagai penggerak, motivasi, dan pemberian perintah agar karyawan lebih giat dan lebih produktif secara sukarela.

- d. Pengendalian/Pengawasan (Pengendalian): Fungsi ini digunakan untuk mengukur pencapaian tindakan yang telah dilakukan, membandingkannya dengan rencana saat ini, dan memperbaiki kesalahan.

Kompetensi Aparat

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang untuk mencapai kinerja yang tinggi dalam pekerjaannya. Karakteristik mencakup berbagai aspek seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang digunakan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Atiningsih (2019), pegawai yang tidak memiliki karakteristik seperti pengetahuan yang cukup akan cenderung bekerja lebih lama, yang pada akhirnya mengakibatkan pemborosan waktu dan tenaga. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi menjadi sangat penting agar pegawai dapat bekerja secara lebih efisien dan produktif.

Menurut Arief dan Nisak (2022), kompetensi merupakan karakteristik yang didasarkan pada efisiensi kerja individu, di mana karakteristik dasar ini memiliki hubungan sebab akibat dengan kriteria yang digunakan sebagai acuan. Berdasarkan tingkat kompetensi, pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja memiliki implikasi praktis dalam perencanaan sumber daya manusia. Hal ini terlihat dari kenyataan bahwa kompetensi dalam hal pengetahuan dan keterampilan cenderung lebih terlihat dan bersifat relatif di permukaan pada sifat-sifat karyawan.

Aparatur desa harus mempunyai kecerdasan pengetahuan dan ketrampilan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Hal tersebut sebagai bentuk tanggung jawab aparatur desa dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan desa (Widiawaty, 2019).

Sehingga dapat disimpulkan kompetensi merupakan landasan, keterampilan, dan pengetahuan dasar yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang optimal dalam pekerjaan. Kompetensi tidak hanya memengaruhi efisiensi kerja individu, tetapi juga memiliki dampak signifikan pada produktivitas dan perencanaan sumber daya manusia di suatu organisasi.

Indikator Kompetensi

Menurut (Masnah DKK 2024) ada tiga dimensi yang dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kompetensi sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan: Kemampuan memahami bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, termasuk tugas-tugas terkait. Selain itu, memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan dan prosedur dalam organisasi, serta mengetahui cara menggunakan peralatan dan teknik yang sesuai.
- b. Keterampilan (*Skill*): Mencakup kemampuan berkomunikasi secara efektif, baik secara tertulis maupun lisan, dengan menyampaikan informasi secara jelas dan tepat.
- c. Sikap: Meliputi disiplin, seperti mematuhi waktu yang telah ditentukan, serta menunjukkan semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas.

Inovasi Layanan

Inovasi adalah usaha mengelola organisasi untuk mengembangkan produk atau jasa baru atau penggunaan baru untuk produk dan jasa yang sudah ada (Griffin: 364 dalam Wibowo 2019).

Inovasi merupakan proses kreatif yang mencakup penciptaan pengetahuan baru, modifikasi, atau perbaikan terhadap hal yang sudah ada. Inovasi dapat berupa ide, praktik, produk, atau proses baru yang diadopsi untuk memberikan manfaat lebih baik dibandingkan sebelumnya. Dalam konteks organisasi dan sektor publik, inovasi bertujuan untuk menciptakan perubahan positif, memberikan solusi atas masalah yang ada, dan

memastikan keberlanjutan transformasi tersebut. Inovasi tidak harus besar dan revolusioner, bahkan inovasi kecil yang berkelanjutan dan bermanfaat dapat menghasilkan dampak signifikan dalam peningkatan layanan atau produk. Hal ini melibatkan nilai kebaruan, kemanfaatan, kemampuan menyelesaikan masalah, dan keberlanjutan untuk memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat dan organisasi (Ningsih & Frinaldi, 2023).

Inovasi layanan dapat dilihat sebagai suatu proses pembaruan yang meliputi peningkatan fasilitas, penerapan metode kerja baru, serta penggunaan teknologi untuk memperbaiki kualitas layanan. Inovasi ini bukan hanya berkaitan dengan pembuatan layanan baru, tetapi juga mencakup optimalisasi proses dan praktik yang ada guna menambah nilai pada layanan yang ditawarkan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat kinerja perusahaan (Prasetya et al, 2022).

Sehingga dapat disimpulkan Inovasi layanan adalah Proses kreatif dan sistematis untuk meningkatkan atau menciptakan layanan baru yang memberikan nilai tambah signifikan. Ini melibatkan modifikasi atau perbaikan terhadap layanan yang sudah ada, serta pengembangan ide-ide baru yang dapat diimplementasikan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan

Menurut (Adypurnawati & Hariani, 2019), inovasi dapat didorong oleh beberapa kondisi yang mendukung, antara lain:

- a. Adanya keinginan untuk melakukan perubahan
- b. Kebebasan dalam mengekspresikan ide dan gagasan
- c. Kehadiran mentor yang memiliki pemikiran terbuka dan kreatif
- d. Tersedianya fasilitas yang memadai
- e. Kondisi lingkungan yang mendukung secara optimal

Indikator Inovasi

Menurut Milles B, Matthew dalam Widyawati et al., (2023) indikator inovasi yaitu sebagai berikut:

- a. Memiliki kekhasan
- b. Memiliki unsur pembaharuan
- c. Memiliki program yang terencana
- d. Memiliki tujuan

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan publik mencakup berbagai layanan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan dokumen administratif, izin usaha, dan layanan lainnya. Kualitas layanan ini sangat penting karena berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai kepuasan masyarakat serta mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (Wiranta et al., 2024).

Mernurut Sondakh et al., (2020) Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan sekelompok masyarakat. Aktivitas ini bertujuan memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berwujud produk fisik. Pelayanan publik mencakup penyediaan layanan untuk memenuhi keperluan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan suatu organisasi pemerintah. Proses pemberian layanan ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Menurut Nasution dalam Mustamin (2023) Berikut adalah penjelasan untuk setiap indikator yang berkaitan dengan birokrasi dan aparatur:

- a. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur: Mengacu pada dorongan internal atau eksternal yang memengaruhi semangat dan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas mereka.
- b. Kemampuan aparatur: Merujuk pada kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
- c. Pengawasan/kontrol sosial: Mengacu pada mekanisme atau tindakan untuk memantau, mengawasi, dan mengevaluasi kinerja aparatur serta kebijakan birokrasi.
- d. Perilaku birokrasi/aparatur: Menunjukkan sikap, etika, dan tindakan aparatur dalam menjalankan tugas.
- e. Komunikasi: Merupakan proses penyampaian informasi, instruksi, atau kebijakan antara aparatur, birokrasi, dan masyarakat.

Restrukturisasi organisasi: Melibatkan penyesuaian atau perubahan dalam struktur, fungsi, dan proses organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas. Restrukturisasi dapat membantu birokrasi beradaptasi dengan kebutuhan dan tantangan yang berkembang

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Data kuantitatif adalah suatu bentuk penelitian yang menggunakan pengumpulan data numerik dan teknik analitik untuk menguji hipotesis, menarik kesimpulan, dan memahami hubungan antar variabel yang diteliti (Berlianti et al., 2024)

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah masyarakat di Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap yang berjumlah 1.942 orang yang diinput pada bulan september 2024. Jumlah populasi adalah 95,10 dapat dibulatkan menjadi 96. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Kuesioner
- c. Dokumentasi

Metode Analisis Data

Uji Instrument

a. Uji Validasi

Dalam penelitian ini, data dianggap valid jika nilai korelasi lebih besar dari 0,2006 atau jika r hitung melebihi r tabel. Nilai derajat kebebasan (df) ditentukan berdasarkan jumlah sampel (N), di mana pada penelitian ini $N = 96$ dimana $96 - 2 = 94$. Dengan demikian, nilai r tabel untuk $df = 94$ adalah 0,2006. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Sebuah instrumen dinyatakan reliabel apabila mencapai nilai Cronbach's Alpha minimum sebesar 0,60. Jika nilai reliabilitas melebihi 0,60, maka instrumen tersebut dianggap konsisten atau reliabel. Sebaliknya, jika nilainya di bawah 0,60, instrumen tersebut dikategorikan tidak reliabel atau tidak konsisten. diketahui bahwa nilai Cronbach yang diperoleh pada setiap variabel lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa

item-item pernyataan yang valid tersebut sudah reliabel dan layak digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Regresi Linear Berganda

Model yang di gunakan untuk analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Kualitas pelayanan publik

α : Konstanta

β : Koefisien regresi variabel bebas

X1 : Kompetensi Aparat

X2 : Inovasi Layanan

ε : Residual atau Error

$$Y = 6.053 + 0,666 X_1 + 0,570 X_2 + 2,773$$

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda maka dapat dianalisis sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 6.053 menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan publik 6.053, atau jika variabel X1 dan X2 dianggap konstan apabila sama dengan nol maka variabel Y akan bernilai positif. b. Nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,666 menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparat akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik. Karena koefisien tersebut bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa variabel X1 memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y. c. Koefisien regresi X2 yang bernilai 0,570 menunjukkan bahwa semakin tinggi inovasi dalam layanan, semakin baik pula kualitas pelayanan publik. Dengan koefisien bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa variabel X2 memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka Pengaruh Kompetensi Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kompetensi memiliki kontribusi terhadap variabel (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut menjelaskan bahwa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan salah satu hal yang dapat memperlancar dan menghambat adalah sumber daya manusia, dimana jika SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan dan juga sebaliknya. Dapat dipahami oleh pemberi layanan atau aparatur, bahwa peningkatan kompetensi diperlukan oleh pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, baik dari sisi manajemen maupun teknologi.

Pegawai kantor desa dengeng-dengeng telah memiliki pengetahuan yang terklasifikasi pada pengetahuan umum dan pengetahuan khusus yang dimana kedua pengetahuan tersebut merupakan syarat yang dapat menunjukkan kompetensi bagi pegawai untuk menjalankan tugasnya sebagai aparatur pemerintah yang baik. Secara umum, pegawai yang bertugas di kantor desa dengeng-dengeng adalah rata-rata orang setempat yang lahir di wilayah desa tersebut, jadi secara otomatis mengenai pengetahuan tentang kebudayaan dan kemasyarakatan pasti mereka sudah mengetahuinya dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Syarifuddin dan Siraj, M.L (2023) dan Bayu (2023). Kompetensi aparat yang memadai berkontribusi dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor desa, sehingga mereka mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menjalankan tugas secara optimal dan tepat sasaran.

Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Inovasi layanan (X1) Berarti variabel (X2) memiliki kontribusi terhadap variabel (Y). Maka dapat

disimpulkan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Inovasi Pelayanan Publik sangat diperlukan dalam percepatan peningkatan pengembangan dan pembangunan. Inovasi Pelayanan Publik dilakukan dalam rangka memperkuat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal itu dilakukan karena melalui peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur dan regulasi untuk mempermudah pelayanan tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor desa dengeng-dengeng. Karena semakin tinggi inovasi layanan yang diterapkan, seperti penggunaan teknologi, penyederhanaan prosedur dan peningkatan kreativitas dalam pelayanan, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Inovasi layanan mampu menciptakan proses pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebelumnya, pelayanan yang dilakukan pada kantor desa Dengeng-Dengeng masih secara manual karena keterbatasan teknologi dan jaringan internet yang belum memadai. Namun, seiring dengan membaiknya akses internet, tersedianya perangkat teknologi dasar, serta meningkatnya konektivitas dengan instansi pemerintah daerah kabupaten Sidrap, pelayanan mulai mengalami inovasi ke arah yang lebih modern. Meskipun belum memiliki website desa, beberapa bentuk pelayanan kini dapat dilakukan dengan bantuan perangkat digital sederhana, seperti komputer dan juga melalui platform sosial media untuk memberikan informasi-informasi penting untuk masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nova dan hikmah (2022) dan Zulkifli (2020) Inovasi layanan di kantor desa berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan solusi yang lebih cepat, efektif, dan efisien. Melalui inovasi ini, pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan cara yang lebih modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga, sehingga mendukung tercapainya tujuan pelayanan yang maksimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kompetensi aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi kompetensi aparat, yang mencakup kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan dalam melaksanakan tugas, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kompetensi aparat yang memadai memungkinkan mereka menjalankan tanggung jawab dengan lebih profesional, efektif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- b. Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Dengeng-Dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi inovasi layanan yang diterapkan, seperti penggunaan teknologi, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan kreativitas dalam pelayanan, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Inovasi layanan mampu menciptakan proses pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Kompetensi Aparat pada Kantor Desa Dengeng-dengeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidrap diharapkan agar pihak terkait meningkatkan kesadaran dan komitmen pegawai terhadap pentingnya memberikan pelayanan yang berorientasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin yang berfokus pada pengembangan kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi yang baik, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan profesional.
- b. Untuk meningkatkan inovasi layanan publik di Kantor Desa Dengeng-Dengeng, disarankan untuk mengembangkan layanan digital, seperti aplikasi atau website desa, agar masyarakat bisa mengurus administrasi dengan lebih mudah. Selain itu, survei kepuasan masyarakat dan pelatihan bagi pegawai perlu dilakukan untuk memastikan pelayanan semakin efektif, modern, dan sesuai dengan kebutuhan warga.

DAFTAR REFERENSI

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. D. (2019). Inovasi Lapori Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31.
- Antonio, J. J., Hakim, L., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Inovasi Sahabat Lapori Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, 4(April), 385–399.
- Arief, M. Y., & Nisak, M. (2022). Pengaruh Prosedur Kerja, Kompetensi, dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PG. Asembagoes. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(1), 386. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i1.349>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Atiningsih, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Aparatur Pengelola Dana Desa, Partisipasi Masyarakat, Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 10(1), 14–
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1), 1–12.
- Dani, R. H., & Putra, R. S. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Umrah. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 2(1), 45–50. <https://doi.org/10.56445/jme.v2i1.52>
- Danial, N., Yantu, I., Juanna, A., & Alam, H. V. (2024). *Economics and Digital Business Review Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bunggalo Kecamatan Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo*. 5(2).
- Ghozali, I. (2021), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*, Edisi 10, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, U., Na'im, K., Elyani, E., & Waruwu, K. (2021). Analisis Perbandingan Tax Amnesty Jilid I dan Jilid II (Program Pengungkapan Sukarela) Serta Peluang Keberhasilannya. *Owner*, 5(2), 706–716.

- Inzaghi, A. O., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(4), 1294.
- Louisria, R. N. A., & Mirza, N. D. A. (2023). *Pe n garuh i n ovasi laya n a n terhadap loyalitas pela n gga n de n ga n kepuasa n pela n gga n sebagai variabel* (Vol. 2, Issue 3).
- Luther Gulick. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Mustamin, M. . R. S. A. . H. R. . dan I. R. (2023). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA Mustamin a1 , Siti Atika Rahmi b2 , Rahmad Hidayat c3 , Rahma Indriani d4*. 11(1), 93–103.
- Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2), 866–873.
- Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kntor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39.
- Polysulfone, T. M., Rupiasih, N. N., Si, S., Si, M., Ph, D., Gusti, D., Ratnawati, A., Si, M., Sumadiyasa, D. M., & Si, M. (2011). *Laporan Hasil Penelitian Fundamental*. April, 1–32.
- Prames Berliana Danianta, Alfiana Nur Aisyah, F. N. P. (2022). Pengaruh Pengalaman dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja. *Research Journal of Accounting and Business Management*, 5(2), 86.
- Pramesti, S. J., Handoko, R., & Widodo, J. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239.
- Sondakh, I. T., Rompas, Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Fisip*, 6(98), 48–60.
- Sucahyo, I., & Solovida, G. T. (2022). Analisis Pengaruh Servicescape Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Tentang Pelayanan Pendaftaran Haji di Kota Semarang). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 215–231.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.
- Waruwu, A., Zega, Y., & Zalukhu, Y. (2024). *Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan*. 7(3), 825–831.
- Wibowo, (2019). *Manajemen Dari Fungsi Dasar Ki Inovasi: Penerbit PT RajaGrafindo*

Persada Depok

- Widiawaty, N. A., Umar, & Ghazali. (2019). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa di Kecamatan Windusari Kabupaten Magelang. *Universitas Muhammadiyah Magelang*, 69.
- Widyawati, Fatmawati, & Haerana. (2023). Inovasi Layanan Kios Aminduk di Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. *Jurnal Unismuh*, 4(5), 1115–1126.
- Wiranta, A., Wahyu Rendi, A., & Palapa Nusantara, S. (2024). Manajemen Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sepapan Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. *Andika Wahyu Rendi & Abdurrahim*, 129(2), 129–146.