

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA KESSING KECAMATAN DONRI-DONRI KABUPATEN SOPPENG

***Sumarno¹⁾, Najeminur²⁾**

1), 2) Prodi Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas
Puangrimaggalatung, Indonesia

*Email Korespondensi: marnosudrajat@gmail.com

Diterima Redaksi: 14-05-2025 | Selesai Revisi: 10-06-2025 | Diterbitkan Online: 11-06-2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Kessing, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng. Kinerja pegawai merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuan dan visi misinya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional, melibatkan 50 responden masyarakat yang dipilih menggunakan teknik sampling insidental. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik deskriptif, korelasi Pearson, regresi linear sederhana, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berada dalam kategori baik dengan skor 2.094 dari skor ideal 2.500. Kualitas pelayanan juga dinilai sangat baik dengan skor 2.420. Analisis korelasi menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, dengan koefisien korelasi sebesar 0,547. Kontribusi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 29,9%, sedangkan 70,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Penelitian ini memberikan implikasi penting bahwa peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Disarankan agar pemerintah desa terus memotivasi dan mengembangkan kapasitas pegawai untuk mencapai pelayanan yang optimal.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to analyze the influence of employee performance on service quality for the community at the Kessing Village Office, Donri-Donri District, Soppeng Regency. Employee performance is a crucial factor in determining the success of government organizations in achieving their goals and mission. The research employed a quantitative approach with a correlational method, involving 50 community respondents selected using incidental sampling technique. Data was collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistical tests, Pearson correlation, simple linear regression, and coefficient of determination test. The

results showed that employee performance was in the good category with a score of 2,094 from an ideal score of 2,500. Service quality was also assessed as very good with a score of 2,420. Correlation analysis revealed a positive and significant relationship between employee performance and service quality, with a correlation coefficient of 0.547. Employee performance contributed 29.9% to service quality, while 70.1% was influenced by other factors outside the research. This study provides important implications that continuous improvement of employee performance can enhance public service quality. It is recommended that the village government continue to motivate and develop employee capacity to achieve optimal service.

Keywords: Employee Performance; Service Quality; Public Service

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan bentuk pemerintahan terendah yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dalam (Saefullah, 2022) menegaskan bahwa pemerintahan desa bertanggung jawab untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan kinerja aparatur pemerintahan desa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik di tingkat desa memiliki karakteristik yang unik karena berada dalam lingkup yang lebih kecil dan personal dibandingkan dengan pemerintahan di tingkat yang lebih tinggi. Kedekatan geografis dan sosial antara aparatur desa dengan masyarakat menciptakan dinamika tersendiri dalam interaksi pelayanan (Ibrahim et al., 2018). Hal ini menuntut aparatur desa untuk tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi dan empati yang baik dalam melayani kebutuhan masyarakat yang beragam.

Realitas di lapangan menunjukkan masih terdapatnya kesenjangan antara harapan masyarakat dan praktik pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa. Beberapa permasalahan yang kerap muncul meliputi rendahnya responsivitas petugas, kurangnya keramahan dalam memberikan pelayanan, serta ketidaksesuaian standar pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Fenomena ini menggambarkan pentingnya peningkatan kinerja pegawai sebagai upaya untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik.

Permasalahan pelayanan publik di tingkat desa seringkali diperberat oleh keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Minimnya pelatihan yang diterima aparatur desa, terbatasnya sarana dan prasarana penunjang, serta belum optimalnya sistem manajemen kinerja menjadi faktor-faktor yang turut berkontribusi terhadap rendahnya kualitas pelayanan (Habibullah, 2010). Kondisi ini memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak untuk mencari solusi yang tepat dan berkelanjutan.

Kinerja pegawai memiliki peran fundamental dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat (Dessler, 2020). Kemampuan aparatur pemerintah untuk memahami, merespon, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien menjadi tolok ukur utama dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Kompleksitas tugas pemerintahan desa menuntut aparatur untuk memiliki kompetensi yang memadai, sikap profesional, serta dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan (Efendi, 2024).

Dalam konteks pelayanan publik, kinerja pegawai tidak dapat dilepaskan dari aspek motivasi, kompetensi, dan iklim organisasi yang mendukung. Motivasi kerja yang tinggi akan mendorong aparatur untuk memberikan pelayanan terbaik, sementara kompetensi yang memadai memastikan bahwa pelayanan dapat diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Vuong, 2023). Iklim organisasi yang kondusif juga turut mempengaruhi semangat kerja dan produktivitas aparatur dalam melaksanakan tugasnya (Liden et al., 2014).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengeksplorasi hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh (Simarmata & Sutrisno, 2022) pada Kantor Kecamatan Rawalumbu menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. Demikian pula, studi (Aprilia & Nirmalasari, 2024) di Desa Tagog Apu Padalarang mengidentifikasi bahwa peningkatan kinerja pegawai berkontribusi secara positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan administrasi.

Konteks penelitian ini difokuskan pada Kantor Desa Kessing, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan preliminary survey

yang mengungkapkan adanya beberapa permasalahan pelayanan, seperti kurangnya keramahan petugas, keterlambatan pengurusan dokumen, serta variasi kualitas pelayanan yang belum konsisten. Kondisi ini mendorong perlunya penelitian komprehensif untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, dengan fokus utama pada kinerja pegawai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kinerja pegawai di kantor desa Kessing, menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, mengevaluasi pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan, serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Signifikansi penelitian terletak pada kontribusi empiris dan praktis yang dihasilkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Temuan penelitian ini juga memberikan dasar bagi pengambil kebijakan di tingkat pemerintahan desa untuk merancang intervensi yang efektif dalam meningkatkan kapasitas aparatur serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kompleksitas tantangan pelayanan publik di era kontemporer menuntut transformasi berkelanjutan dalam tata kelola pemerintahan desa. Kinerja pegawai bukan sekadar ukuran administratif, melainkan refleksi nyata komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan berkeadilan (Uno et al., 2024). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi strategi konkret untuk mengoptimalkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Originalitas penelitian tercermin dari pendekatan komprehensif dalam menganalisis hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, dengan mempertimbangkan konteks spesifik pemerintahan desa. Penelitian tidak sekadar mendeskripsikan fenomena, tetapi juga berupaya menghasilkan rekomendasi substantif yang dapat diimplementasikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Kessing, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk mengukur secara sistematis hubungan antar variabel dengan menggunakan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik.

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama:

1. Variabel Independen (X): Kinerja Pegawai Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan dan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Variabel ini diukur melalui indikator:
 - a. Kualitas kerja
 - b. Kuantitas kerja
 - c. Kerja sama
 - d. Tanggung jawab
 - e. Inisiatif
2. Variabel Dependen (Y): Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan dimaknai sebagai tingkat kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang memuaskan masyarakat. Variabel ini diukur menggunakan dimensi:
 - a. Bukti fisik (tangible)
 - b. Kehandalan (reliability)
 - c. Ketanggapan (responsiveness)
 - d. Jaminan (assurance)
 - e. Empati (empathy)

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan di Kantor Desa Kessing. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling insidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian. Kriteria inklusi meliputi masyarakat yang telah melakukan minimal satu jenis pelayanan di kantor desa dalam enam bulan terakhir.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

Dimana:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Tingkat kesalahan (10%)

Berdasarkan perhitungan, diperoleh sampel sejumlah 50 responden. Ukuran sampel ini dianggap representatif untuk menghasilkan generalisasi yang dapat dipercaya dalam konteks penelitian korelasional.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin (1-5). Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator variabel dengan memperhatikan validitas dan reliabilitas. Sebelum digunakan, instrumen diuji melalui:

1. Uji Validitas

Validitas instrumen diukur menggunakan korelasi product moment dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Item pernyataan dianggap valid jika r hitung $>$ r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliable jika memiliki koefisien alpha $> 0,6$.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan:

1. Analisis Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian, meliputi mean, median, modus, dan standar deviasi.

2. Uji Prasyarat Analisis

- a. Uji Normalitas: Menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk menguji distribusi data
- b. Uji Linearitas: Untuk mengetahui hubungan linear antara variabel independen dan dependen

3. Analisis Inferensial

- a. Korelasi Pearson: Mengukur kekuatan hubungan antar variabel
- b. Regresi Linear Sederhana: Menganalisis pengaruh variabel independen terhadap dependen
- c. Uji Signifikansi (Uji t): Menguji signifikansi pengaruh variable
4. Koefisien Determinasi Digunakan untuk mengetahui persentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS versi 25.0 untuk memastikan akurasi dan validitas hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian dilakukan di Kantor Desa Kessing, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng dengan melibatkan 50 responden masyarakat yang menggunakan layanan desa.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	56
	Perempuan	22	44
Usia	18-25 tahun	15	30
	26-35 tahun	20	40
	36-45 tahun	10	20
	> 45 tahun	5	10
Pendidikan	SMA/Sederajat	25	50
	Diploma	10	20
	Sarjana	12	24
	Pascasarjana	3	6

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan karakteristik responden, dapat diinterpretasikan bahwa komposisi responden didominasi oleh laki-laki (56%) dengan sedikit ketimpangan gender.

Mayoritas responden berusia produktif (26-35 tahun) sebesar 40%. Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA/sederajat (50%), menunjukkan variasi latar belakang pendidikan yang beragam.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Kinerja Pegawai

Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
Kualitas Kerja	4,18	Baik
Kuantitas Kerja	4,06	Baik
Kerja Sama	3,92	Baik
Tanggung Jawab	4,04	Baik
Inisiatif	4,36	Sangat Baik
Total	4,11	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan Tabel 2, analisis kinerja pegawai menunjukkan skor tertinggi pada dimensi inisiatif (4,36), mengindikasikan kemampuan pegawai dalam berinovasi dan proaktif. Dimensi kerja sama memiliki skor terendah (3,92), namun masih dalam kategori baik. Secara keseluruhan, kinerja pegawai dinilai baik dengan skor rata-rata 4,11. Variasi skor antar dimensi relatif kecil, menunjukkan konsistensi kinerja.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Dimensi	Skor Rata-rata	Kategori
Bukti Fisik (Tangible)	4,22	Sangat Baik
Kehandalan (Reliability)	4,05	Baik
Ketanggapan (Responsiveness)	3,96	Baik
Jaminan (Assurance)	4,14	Baik
Empati (Empathy)	4,32	Sangat Baik
Total	4,14	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan Tabel 3, analisis kualitas pelayanan mengungkapkan Dimensi empati dan bukti fisik mencapai kategori sangat baik. Dimensi ketanggapan memiliki skor terendah (3,96), namun masih dalam kategori baik. Skor rata-rata keseluruhan 4,14 menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Kekuatan utama pelayanan terletak pada perhatian personal (empati) dan infrastruktur (bukti fisik).

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi

Variabel	Koefisien Korelasi	Signifikansi
Kinerja Pegawai – Kualitas Pelayanan	0,547	0,000

Sumber: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan Tabel 4, Koefisien korelasi 0,547 menunjukkan hubungan positif yang cukup kuat. Nilai signifikansi 0,000 (< 0,05) mengindikasikan hubungan yang sangat signifikan. Dapat disimpulkan semakin tinggi kinerja pegawai, semakin meningkat kualitas pelayanan.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi

Model	Koefisien	Std. Error	t-Hitung	Signifikansi
Konstanta	25,572	5,064	5,050	0,000
Kinerja Pegawai	0,545	0,121	4,523	0,000

Sumber: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan Tabel 5, persamaan regresi: $Y = 25,572 + 0,545X$. Setiap peningkatan 1 unit kinerja pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,545 unit. Konstanta 25,572 menunjukkan baseline kualitas pelayanan. Nilai t-hitung dan signifikansi mengonfirmasi pengaruh yang signifikan.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adj. R Square	Std. Error of the Estimate
0,547	0,299	0,284	2,880

Sumber: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan Tabel 6, R Square 0,299 berarti 29,9% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai. 70,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model Penelitian. Koefisien determinasi menunjukkan kontribusi yang signifikan namun tidak dominan.

Pembahasan

Kompleksitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik

Kinerja pegawai di Kantor Desa Kessing mengungkapkan dinamika kompleks dalam sistem pelayanan publik kontemporer. Analisis mendalam menunjukkan bahwa kinerja aparatur tidak sekadar persoalan administratif, melainkan refleksi dari kapasitas institusional dan individual dalam merespons kebutuhan masyarakat. Teori manajemen sumber daya manusia mutakhir, khususnya perspektif yang dikembangkan oleh (Judge & Robbins, 2009) dalam (Novitasari et al., 2020), menegaskan bahwa kinerja merupakan konstruk multidimensional yang dipengaruhi oleh faktor individu, organisasional, dan kontekstual.

Dimensi inisiatif mencatat skor tertinggi (4,36), mengindikasikan potensi adaptasi dan inovasi yang dimiliki aparatur desa. Hal ini sejalan dengan konsep dynamic capability yang dikembangkan oleh (Teece, 2018) dalam (Agim & Azolo, 2019), yang menekankan pentingnya kemampuan organisasi untuk beradaptasi, mengintegrasikan, dan mengonfigurasi ulang kompetensi internal dalam merespons perubahan lingkungan. Inisiatif tinggi yang ditunjukkan pegawai dapat dipandang sebagai modal strategis dalam mentransformasi layanan publik.

Sebaliknya, dimensi kerja sama mencatat skor terendah (3,92), meskipun masih dalam kategori baik. Temuan ini mengisyaratkan perlunya intervensi sistemik untuk memperkuat kolaborasi internal. Penelitian (Senge, 2006) dalam kerangka learning

organization menegaskan bahwa kerja sama tim merupakan prasyarat fundamental bagi organisasi yang efektif. Rendahnya skor kerja sama berpotensi menghambat efisiensi dan kualitas pelayanan, meskipun tidak secara signifikan menurunkan kinerja keseluruhan.

Transformasi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di Kantor Desa Kessing menampilkan potret kompleks yang melampaui sekadar pemenuhan prosedur administratif. Dimensi empati dan bukti fisik menonjol, mengindikasikan perhatian personal dan infrastruktur yang memadai. Hal ini sejalan dengan paradigma New Public Service yang dikembangkan oleh (Denhardt & Denhardt, 2015), yang menekankan pentingnya pelayanan berbasis nilai-nilai kemanusiaan dan responsivitas.

Dimensi empati dengan skor 4,32 menunjukkan kapasitas aparatur dalam memberikan perhatian personal kepada masyarakat. Konsep customer-centric yang dikembangkan oleh (Lovelock & Wirtz, 2004) menegaskan bahwa empati merupakan komponen kritis dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Kemampuan pegawai untuk memahami dan merespons kebutuhan individual masyarakat berpotensi mentransformasi persepsi publik terhadap birokrasi.

Namun, dimensi ketanggapan (responsiveness) dengan skor 3,96 mengungkapkan ruang perbaikan yang signifikan. (Zeithaml et al., 2018) dalam kerangka Service Excellence menekankan bahwa ketanggapan merupakan indikator kunci kualitas pelayanan. Rendahnya skor ini dapat dipahami sebagai refleksi dari tantangan struktural dalam birokrasi pemerintahan desa, yang kerap dibebani oleh mekanisme prosedural yang kompleks.

Dinamika Hubungan Kinerja dan Kualitas Pelayanan

Analisis korelasional mengungkapkan hubungan positif yang signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Koefisien korelasi 0,547 dan kontribusi 29,9% menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan prediktor penting, namun tidak satunya faktor dalam menentukan kualitas pelayanan. Temuan ini konsisten dengan perspektif sistem kompleks yang dikembangkan oleh (Peters, 2018) dalam kerangka responsive governance.

Persamaan regresi $Y = 25,572 + 0,545X$ mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit kinerja pegawai berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,545 unit. Hal ini memberikan bukti empiris tentang signifikansi investasi dalam pengembangan sumber daya manusia. Penelitian (Armstrong & Taylor, 2023) dalam manajemen sumber daya manusia strategis menegaskan bahwa pengembangan kapasitas pegawai merupakan kunci transformasi organisasi publik.

Implikasi Teoritis dan Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pemerintahan desa untuk terus memotivasi dan mengembangkan kapasitas pegawai agar pelayanan yang diberikan semakin optimal. Penguatan dalam aspek kerja sama dan ketanggapan pegawai menjadi prioritas, mengingat rendahnya skor pada dimensi kerja sama dan ketanggapan yang menunjukkan ruang perbaikan yang signifikan. Selain itu, peningkatan infrastruktur dan teknologi pendukung juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami dinamika kompleks antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Temuan mendukung dan memperluas kerangka teoritis New Public Management dan New Public Service, menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik dalam memahami transformasi pelayanan publik.

Implikasi praktis yang dapat dirumuskan meliputi:

1. Pengembangan program pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan kerja sama dan ketanggapan
2. Redesain sistem penilaian kinerja yang lebih komprehensif
3. Penguatan mekanisme motivasi dan pengembangan kapasitas pegawai
4. Investasi dalam infrastruktur dan teknologi pendukung pelayanan

Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Penelitian ini memiliki keterbatasan signifikan, terutama terkait generalisasi yang terbatas pada konteks spesifik Desa Kessing. Kompleksitas pelayanan publik

mensyaratkan pendekatan yang lebih komprehensif dan kontekstual. Penelitian mendatang disarankan untuk:

1. Memperluas cakupan wilayah penelitian
2. Mengeksplorasi variabel intervening yang lebih kompleks
3. Menggunakan metode campuran untuk analisis yang lebih mendalam
4. Mengembangkan model konseptual yang lebih integratif

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Kessing, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,11, dan kualitas pelayanan juga dinilai sangat baik dengan skor 4,14. Hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terbukti signifikan dengan koefisien korelasi sebesar 0,547, yang menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, hanya 29,9% variasi dalam kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai, sementara 70,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian ini menyarankan agar pemerintah desa melakukan pelatihan berkelanjutan yang menekankan pada pengembangan keterampilan interpersonal, seperti kerja sama tim dan responsivitas. Peningkatan sistem penilaian kinerja yang lebih komprehensif dan implementasi mekanisme motivasi yang lebih kuat juga diperlukan untuk mendorong pegawai agar terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik. Keterbatasan penelitian ini mencakup wilayah yang terbatas, dan untuk penelitian mendatang disarankan untuk memperluas cakupan wilayah, mengeksplorasi variabel lain yang lebih kompleks, serta menggunakan metode campuran untuk analisis yang lebih mendalam.

REFERENSI

- Agim, E. C., & Azolo, E. M. (2019). Digital literacy and job performance of 21st century library staff in Imo State. *NAU Journal of Library and Information Science*, 4, 15–26.
- Aprilia, D., & Nirmalasari, L. (2024). Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Pemerintahan Desa Tagog Apu Padalarang Di Era Transformasi Digital. *Inovasi Manajemen Bisnis*, 6(3).
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice: A guide to the theory and practice of people management*. Kogan Page Publishers.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dessler, G. (2020). *Fundamentals of human resource management*. Pearson.
- Efendi, R. K. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa di Kantor Desa se-Kecamatan Ampel. *Business and Accounting Education Journal*, 5(3), 295–311.
- Habibullah, A. (2010). Kajian pemanfaatan dan pengembangan E-government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember*, 3(3), 187–195.
- Ibrahim, L. T., Yunus, M., & Amri, A. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Kompensasi dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Dosen Tetap Serta Dampaknya Pada Mutu Pendidikan Universitas Abulyatama Aceh. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2(1), 61–73.
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2009). *Organizational behavior*. Pearson.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Liao, C., & Meuser, J. D. (2014). Servant leadership and serving culture: Influence on individual and unit performance. *Academy of Management Journal*, 57(5), 1434–1452.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2004). *Services marketing: People, technology, strategy*.
- Novitasari, D., Yuwono, T., Cahyono, Y., Asbari, M., Sajudin, M., Radita, F. R., & Asnaini, S. W. (2020). Effect of hard skills, soft skills, organizational learning and innovation capability on indonesian teachers' performance during Covid-19 pandemic. *Solid State Technology*, 63(6), 2927–2952.
- Peters, B. G. (2018). *The politics of bureaucracy: An introduction to comparative public administration*. Routledge.
- Saefullah, A. (2022). Pengaruh disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2),

1–20.

- Senge, P. M. (2006). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Broadway Business.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*.
- Teece, D. J. (2018). Dynamic capabilities as (workable) management systems theory. *Journal of Management & Organization*, 24(3), 359–368.
- Uno, A. I., Upe, R., & Firdaus, A. (2024). Pengaruh Penerapan E-Kinerja Dan Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Aparatur Sipil Negara Di LPP TVRI Stasiun Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen & Bisnis*, 2(3), 36–43.
- Vuong, B. N. (2023). The influence of servant leadership on job performance through innovative work behavior: does public service motivation matter? *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 45(3), 295–315.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.