

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN TRANSFORMASI
DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH
DESA SATRIAJAYA**

Bintang Muliady Nugraha^{1*}, Ratna Tri Hari Safariningsih², Wantini³

^{1,2,3} Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Panca Sakti Bekasi

bintangm.n.911@gmail.com

ABSTRACT

BINTANG MULIADY NUGRAHA (2892250025) The Influence of Human Resource Competence and Digital Transformation on the Quality of Public Services in the Satriajaya Village Government. Thesis. Bekasi : Panca Sakti University Bekasi. 2026. This research is specifically projected to determine the influence of human resource competence and digital transformation on the quality of public services in the Satriajaya Village Government Through quantitative research, data analysis was carried out using multiple linear regression tests involving 79 respondents as a research sample. The subject of this study is the community that has received public services in the Satriajaya Village Government, while the locus is the Satriajaya Village Government Office. The results of the study showed that human resource competence had a positive and significant effect on the quality of public services with a t-value of 6.260 > t table 1.99125 and a significance of 0.000. Digital transformation has a positive and significant effect on the quality of public services with a t-value of 3.870 > a table of 1.99125 and a significance of 0.000. Simultaneously, human resource competence and digital transformation have a significant effect on the quality of public services with a p value of 0.000 < 0.05. With the contribution of the R² determination coefficient value of 80.2%, while the remaining 19.8% is explained by other variables outside this research model. The conclusion of this study emphasizes that the modernization of public services has been proven to be able to optimize the quality of services to the community.

Keywords : Human Resource Competence, Digital Transformation, Quality of Public Services of the Satriajaya Village Government.

ABSTRAK

BINTANG MULIADY NUGRAHA (2892250025) Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Satriajaya. Skripsi. Bekasi : Universitas Panca Sakti Bekasi. 2026. Penelitian ini diproyeksikan secara spesifik untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Desa Satriajaya. Melalui penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear berganda dengan melibatkan 79 responden sebagai sampel penelitian. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan publik di Pemerintah Desa Satriajaya, sedangkan lokusnya ialah Kantor Pemerintah Desa Satriajaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t hitung $6,260 > t$ tabel $1,99125$ dan signifikansi $0,000$. Transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t hitung $3,870 > t$ tabel $1,99125$ dan signifikansi $0,000$. Secara simultan, kompetensi sumber daya manusia dan transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan p value $0,000 < 0,05$. Dengan kontribusi nilai koefisien determinasi R^2 sebesar $80,2\%$, sedangkan sisanya sebesar $19,8\%$ dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa modernisasi pelayanan publik terbukti mampu mengoptimalkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kompetensi Sumber Daya Manusia, Transformasi Digital, Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Satriajaya.

A. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban konstitusional pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Kualitas pelayanan publik yang prima memberikan tingkat kepuasan tinggi bagi masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk akan memicu citra negatif birokrasi. Dalam konteks tata kelola pemerintahan desa sebagai unit pelayanan paling terdepan, keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten merupakan aset strategis untuk menjawab tantangan digitalisasi dan mewujudkan transparansi tata kelola (Ausat et al., 2023; Faruk et al., 2023).

Pemerintah Desa Satriajaya, Kecamatan Tambun Utara, Kabupaten Bekasi, telah berkomitmen

mengintegrasikan sistem pelayanan publik berbasis komputerisasi dan elektronik. Namun, realitas empiris menunjukkan adanya kendala struktural berupa disparitas literasi digital di kalangan aparatur, keterbatasan sarana teknologi, serta pendistribusian kapasitas aparatur yang belum merata. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara tuntutan digitalisasi dengan kesiapan operasional di lapangan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris besarnya pengaruh kompetensi SDM dan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Desa Satriajaya.

Tinjauan Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas Pelayanan Publik (Y): Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan pemerintah dengan ekspektasi masyarakat (Nurhayati, 2025). Berdasarkan kerangka teori SERVQUAL oleh Zeithaml et al. (1988), kualitas pelayanan diukur melalui 5 dimensi utama: Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

Kompetensi SDM (X1): Kompetensi SDM merupakan perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang melandasi efektivitas kinerja individu (Spencer & Spencer, 1993; Wijayanti et al., 2023). Indikator kompetensi meliputi Motif Kerja (Motives), Karakteristik Pribadi (Traits), Konsep Diri (Self-concept), Pengetahuan (Knowledge), dan Keterampilan (Skills).

Transformasi Digital (X2): Transformasi digital dalam sektor publik adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan

efisiensi, transparansi, dan efektivitas tata kelola pemerintahan (OECD, 2026; Ramdani et al., 2026). Indikator transformasi digital diukur berdasarkan kerangka Digital Government Index OECD (2026) yang mencakup 7 dimensi: Akses Infrastruktur, Penggunaan Teknologi, Inovasi Digital, Ketenagakerjaan Digital, Nilai Tambah Sosial, Kepercayaan Digital, dan Keterbukaan Digital.

Hipotesis Penelitian

H1: Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

H2: Transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

H3: Kompetensi SDM dan transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pemerintah Desa Satriajaya, Kabupaten Bekasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif kausal. Populasi penelitian adalah masyarakat penerima pelayanan

publik. Karena jumlah pasti populasi tidak diketahui, penentuan sampel menggunakan rumus Stanley Lemeshow dengan $n = 79$ responden.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berskala Likert 5 poin (1: Sangat Tidak Setuju hingga 5: Sangat Setuju). Teknik analisis data mencakup Uji Validitas ($r_{hitung} > 0,2213$), Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha $> 0,60$), Uji Asumsi Klasik (Normalitas Kolmogorov-Smirnov, Multikolinearitas $VIF < 10$, Heteroskedastisitas Glejser), Regresi Linear Berganda, Uji t , Uji F , dan Koefisien Determinasi (Adjusted R^2).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Deskriptif dan Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 79 responden masyarakat penerima pelayanan publik di Desa Satriajaya, diperoleh gambaran statistik deskriptif beserta pengujian persyaratan analisis (asumsi klasik) sebagai berikut:

- **Kualitas Pelayanan Publik (Y):** Berdasarkan 79 responden, variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 33,00

dan nilai maksimum sebesar 50,00. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh sebesar 42,4177 dengan standar deviasi sebesar 3,82169. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,894, yang mengindikasikan bahwa instrumen variabel Kualitas Pelayanan Publik sangat handal (reliable) karena berada jauh di atas batas minimal 0,60.

- **Kompetensi SDM (X1):** Variabel ini tercatat memiliki nilai minimum 33,00, nilai maksimum 50,00, serta nilai rata-rata sebesar 42,2785 dengan standar deviasi sebesar 4,15697. Nilai Cronbach's Alpha untuk instrumen ini adalah 0,912. Dari pengujian multikolinearitas, diperoleh nilai Tolerance sebesar 0,306 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 3,267. Karena nilai VIF jauh di bawah 10 dan Tolerance di atas 0,10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas pada variabel Kompetensi SDM. Selanjutnya, uji

heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,157 ($> 0,05$), yang membuktikan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

- **Transformasi Digital (X2):** Variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 47,00 dan nilai maksimum sebesar 70,00. Rata-rata jawaban responden menunjukkan angka 59,7468 dengan standar deviasi 5,69631. Nilai Cronbach's Alpha yang didapat sebesar 0,940, mengkonfirmasi tingkat keandalan yang sangat tinggi. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,306 dan VIF sebesar 3,267, yang mengindikasikan bebas dari multikolinearitas. Sementara itu, uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,086 ($> 0,05$), sehingga variabel ini juga terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

2. Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Hasil estimasi persamaan regresi linear berganda antara Kompetensi

SDM (X1) dan Transformasi Digital (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) menghasilkan konstanta sebesar 5,705 dengan nilai Std. Error sebesar 2,114 ($t_{hitung} = 2,699$; $p = 0,009$). Secara rinci, hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

- **Persamaan Regresi:** $Y = 5,705 + 0,530 X1 + 0,239 X2$.
- **Pengujian Hipotesis Pertama (Pengaruh Parsial Kompetensi SDM):** Variabel Kompetensi SDM (X1) memiliki koefisien regresi unstandardized (B) sebesar 0,530 (Std. Error = 0,085) dan nilai koefisien Beta tersertifikasi sebesar 0,577. Nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 6,260, lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,991, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Atas dasar ini, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik secara resmi diterima.

- **Pengujian Hipotesis Kedua (Pengaruh Parsial Transformasi Digital):**

Variabel Transformasi Digital (X2) memiliki koefisien regresi unstandardized (B) sebesar 0,239 (Std. Error = 0,062) dan nilai koefisien Beta sebesar 0,357. Nilai t_{hitung} yang dihasilkan adalah sebesar 3,870, yang juga lebih besar dari t_{tabel} (1,991) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa Transformasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik secara resmi diterima.

- **Pengujian Hipotesis Ketiga (Pengaruh Simultan):**

Berdasarkan analisis simultan, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 154,403 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, di mana Kompetensi SDM dan Transformasi Digital secara bersama-sama (simultan)

berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

- **Koefisien Determinasi (R^2):**

Hasil analisis menunjukkan nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0,802 atau 80,2%. Artinya, sebesar 80,2% variasi Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Satriajaya dapat dijelaskan oleh variabel Kompetensi SDM dan Transformasi Digital secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 19,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

- **. Pembahasan**

- Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Nilai t_{hitung} sebesar 6,260 ($> 1,991$) dan sig 0,000 ($< 0,05$) membuktikan bahwa H1 diterima. Koefisien regresi bernilai positif (0,530) mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi aparatur desa secara nyata meningkatkan mutu layanan publik.

- Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan

Publik: Nilai t_{hitung} sebesar 3,870 ($> 1,991$) dan sig 0,000 ($< 0,05$) membuktikan bahwa H_2 diterima. Koefisien regresi bernilai positif (0,239) menunjukkan bahwa modernisasi perangkat digital mempermudah masyarakat mengakses layanan secara transparan dan cepat.

- Pengaruh Simultan: Nilai F_{hitung} sebesar 154,403 dengan sig 0,000 ($< 0,05$) membuktikan bahwa H_3 diterima. Sinergi antara aparatur yang kompeten dan sistem transformasi digital memberikan kontribusi dominan sebesar 80,2% terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Satriaajaya.

D.Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi SDM dan transformasi digital secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Desa Satriaajaya.

Saran: (1) Bagi Pemerintah Desa Satriaajaya, disarankan menyelenggarakan pelatihan literasi digital berkala dan memfasilitasi infrastruktur jaringan yang memadai; (2) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambah variabel mediasi seperti kepemimpinan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ausat, A. M., Judijanto, L., Ayesha, I., Rijal, S., & Saranani, F. (2023). Do Information Technology and Human Resources Create Business Performance: A Review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(8), 1-14.
- Faruk, M., Susanto, H., & Mulyani, S. (2023). Pengaruh Transparansi Publik Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Dimediation Oleh Kinerja Aparatur. *Journal of Management and Creative Business*, 1(3), 313–333.
- Gaol, P. L., Mostavan, A., Zulfikri, H., & Dewi, S. P. (2026). Tantangan Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Sertifikasi. *Jurnal Good Governance*, 22(1), 14–24.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Noor, A. M., Wahyuni, D., & Riyah, C. (2025). Pengaruh Kompetensi SDM Dan Disiplin Kerja

- Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Pelayanan Publik. *Journal of Management and Creative Business*, 3(2), 45-58.
- Nurhayati, R. (2025). *Strategi Manajemen Pelayanan Publik: Prinsip, Asas, dan Dinamika Prosedurnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- OECD. (2026). *OECD Going Digital Integrated Policy Framework 2026*. OECD Digital Economy Papers, No. 381. Paris: OECD Publishing.
- Ramdani, E. M., Artisa, R. A., & Abu Bakar, R. R. T. (2026). Digital Leadership as a Driver of Village Transformation: An Empirical Study in Pleret Village, Bantul Regency. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 24(1), 12-25.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence At Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umiyati, S. (2024). *Manajemen SDM Sektor Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijayanti, F., & Sari, R. T. (2023). The Influence Of Competency On Employee Performance: A Literature Review. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12(2), 101-112.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.