

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
KANTOR DESA MUARA TALANG KECAMATAN DUSUN SELATAN
KABUPATEN BARITO SELATAN TAHUN 2025**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE PERFORMANCE
OF THE MUARA TALANG VILLAGE OFFICE, DUSUN SELATAN DISTRICT,
SOUTH BARITO REGENCY, IN 2025**

**HARLINA
KURNIATY^{1*}**

**AINUN
MIFTAHUL
JANAH^{2*}**

^{1,2}STIE DAHANI
DAHANAI,
BUNTOK,
KALIMANTAN
TENGAH,
INDONESIA

*email:
ilyin0722@gmail.com

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja di desa muara talang secara parsial dan simultan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, et al, 2003:88 dalam (Zaini, 2022), kinerja Menurut Agus Dwiyanto 2008 dalam (M. Emil S Nugraha, 2020), penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi dimana populasi merupakan penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan didesa muara talang sehingga diambil sampel jenuh dengan jumlah sebanyak 41 responden. Alat analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modelling (SEM) Dengan Menggunakan SMART PLS 4.0*.

Hasil dari perhitungan *Structural Equation Modelling (SEM)*, *Uji Hypothesis Testing* hitung mendapat hasil Keberwujudan (X1) mempunyai pengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai p-value $0,004 < 0,05$, Keandalan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai p-value $0,008 < 0,05$, Daya Tanggap (X3) tidak berpengaruh terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai p-value $0,667 > 0,05$, Jaminan (X4) tidak berpengaruh terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai p-value $0,273 > 0,05$, Empati (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai p-value $0,000 < 0,05$. Dan hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan dimensinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai p-value $0,000 < 0,05$.

Hasil uji Hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja Kantor Desa Muara Talang Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan Tahun 2025. (Studi Kasus Penentuan Dan Penyaluran Bantuan Dari Pemerintah Untuk Masyarakat Kurang Mampu Di Desa Muara Talang Tahun 2025).

Abstract

This study aims to determine the partial and simultaneous effects of service quality on performance in Muara Talang Village.

The theories applied in this study are service quality (Zeithaml et al., 2003:88, cited in Zaini, 2022) and performance (Agus Dwiyanto, 2008, cited in M. Emil S. Nugraha, 2020).

This study employs a descriptive quantitative research method. Data collection techniques included observation, questionnaires, interviews, and documentation. The population consisted of recipients of direct cash assistance and food aid in Muara Talang Village; a saturated sampling technique was used, resulting in a sample of 41 respondents. Structural Equation Modeling (SEM) using SmartPLS 4.0 served as the data analysis tool.

The SEM analysis and hypothesis testing results indicate the following: Tangibles (X1) have a negative and significant effect on performance (Y) (p-value $0.004 < 0.05$); Reliability (X2) has a positive and significant effect on performance (Y) (p-value $0.008 < 0.05$); Responsiveness (X3) has no effect on performance (Y) (p-value $0.667 > 0.05$); Assurance (X4) has no effect on performance (Y) (p-value $0.273 > 0.05$); and Empathy (X5) has a positive and significant effect on performance (Y) (p-value $0.000 < 0.05$). Furthermore, the simultaneous test (F-test) results show that service quality, along with its dimensions, has a positive and significant effect on performance (Y) (p-value $0.000 < 0.05$).

Hypothesis test results indicate that Service Quality collectively influences the performance of the Muara Talang Village Office, Dusun Selatan District, South Barito Regency, in 2025 (A Case Study on the Determination and Distribution of Government Aid to Underprivileged Residents in Muara Talang Village, 2025).

Keywords: Service Quality, Employee Performance

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan
Kinerja Pegawai
Dst

Keywords:

Service Quality
Employee Performance
Etc



PENDAHULUAN

Pelayanan pemerintah di tingkat desa memegang peran penting dalam menyediakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Desa sebagai satuan pemerintahan terdekat dengan penduduk, diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan serta mengelola berbagai kepentingan masyarakat berdasarkan pada nilai lokal, hak asal-usul, dan tradisi yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional. Kedudukan tersebut menempatkan pemerintah desa berada di garis depan dalam memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi melalui pelayanan yang cepat, akurat, dan berkualitas tinggi.

Penyelenggaraan pelayanan bantuan menjadi topik di berbagai Negara karena berkaitan langsung untuk kesejahteraan masyarakat. Pemerintah diseluruh dunia di tuntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan dan berkualitas, terutama dalam penyaluran bantuan kepada masyarakat kurang mampu. di pemerintah desa khususnya desa muara talang kepada masyarakat. bantuan ini meliputi Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan Penerima Bantuan Pangan (PBP).

Lovelock 1992:88 dalam (Zaini, 2022)” mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan pelanggan”.

Tjiptono (2014:282) mencantumkan lima elemen kunci atau penentu kualitas layanan dalam (Latour 2018), lima elemen kunci tadi adalah, Berwujud, khususnya dalam bentuk bahan, peralatan, dan karakteristik fisik yang dapat diamati secara eksternal yang dapat dinilai baik, Empati, atau kemauan karyawan untuk menjalin hubungan yang positif, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian yang dipersonalisasi kepada setiap pelanggan, dan memahami kebutuhan mereka, Daya tanggap, atau kemampuan dan keinginan anggota staf untuk memberikan layanan tepat waktu. kemauan anggota staf untuk segera dan dengan ramah memenuhi kebutuhan pelanggan. Keandalan, atau kapasitas untuk memberikan layanan dengan segera, tepat, konsisten, dan dengan standar yang tinggi. Jaminan, yang mencakup keahlian, kemahiran, kesopanan, dan keandalan.

Sebagai lembaga yang memiliki wewenang dari pemerintah daerah untuk menyalurkan bantuan kepada masyarakat, pemerintah desa berperan dalam penyaluran bantuan yang sudah ditetapkan oleh dinas sosial dan kantor desa kepada masyarakat yang kurang mampu dengan prinsip tepat sasaran, tepat data, dan tepat waktu. Kepercayaan masyarakat dan pemerintah kepada kantor desa merupakan amanat yang besar yang harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh dengan tanggung jawab serta kejujuran.

Pemerintah melalui kementerian sosial (kemensos) memberikan bantuan sosial kepada masyarakat untuk menanggulangi kemiskinan, mengurangi ketimpangan sosial, serta memperkuat perlindungan sosial bagi masyarakat miskin.” BPK pada periode tahun 2021-2024 menyampaikan data dari temuan mereka terdapat penyaluran bantuan sosial yang perlu peningkatan efektivitasnya di berbagai aspek” (Humas BPK, 2025).

Menurut Agus Dwiyanto 2008 dalam (M. Emil S Nugraha, 2020) “kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pegawai sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius”.

Proses penentuan penerima bantuan dan penyalurannya membutuhkan ketelitian, transparansi, dan akurasi untuk memastikan bantuan tepat sasaran. Ketidaktepatan dalam prosedur pelayanan dapat berdampak pada kinerja pemerintah desa dan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja kantor desa dalam proses penentuan dan penyaluran bantuan merupakan isu penting yang membutuhkan penelitian lebih lanjut.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), Berwujud (Tangible) secara parsial terhadap Kinerja Kantor Desa Muara Talang Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan Tahun 2025
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) dan Berwujud (Tangible), secara simultan terhadap Kinerja Kantor Desa Muara Talang Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan Tahun 2025

METODOLOGI

Variabel Bebas / *Independent Variable* (X) dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:268) “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. (Handayani 2020) Menurut Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan menggunakan 5 faktor utama yaitu: Berwujud (Tangible), Empati (Empathy), Daya tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance)

Variabel Terikat / *Dependent Variable* (Y) Variabel terikat (dependent variable), yaitu suatu variabel yang memiliki ketergantungan antara variabel yang satu dengan yang lain, sedangkan dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kinerja Kantor Desa Muara Talang Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan Tahun 2025.

Indikator dalam mengukur kinerja kantor desa menurut Kinerja dari Agus Dwiyanto (2017:50-51) dalam (M. Emil S Nugraha, 2020) “dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia terdapat indikator kinerja, yaitu: Produktivitas, Kualitas Layana, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas

Sample

(sugiyono, 2024:81) “Sampel Adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling meliputi sampling jenuh, “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.” (sugiyono, 2024:85).

Sampel dalam penelitian ini ialah semua anggota populasi berjumlah 41 orang yang terdiri dari Masyarakat penerima bantuan langsung tunai 20 orang dan penerima bantuan pangan 21 orang.

Cochran.

Teknik Analisa Statistik

“Metode statistic tradisional biasanya menggunakan satu uji statistic untuk menentukan signifikansi analisis. Namun, Structural Equation Modeling (SEM), khususnya CFA, bergantung pada beberapa uji statistic untuk menentukan kecukupan kesesuaian model dengan data.” (Dedi Rianto Rahadi, 2023).

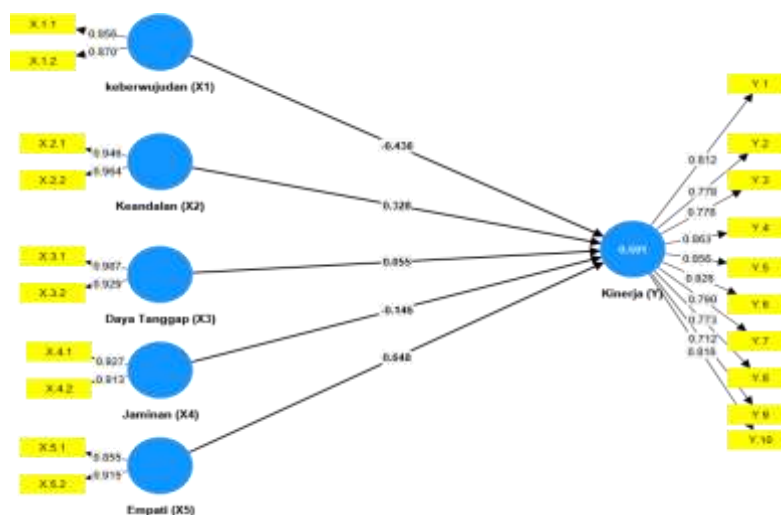
1. Pembenaran Menggunakan PLS – SEM
2. Penilaian Penggunaan Model
3. Keandalan Indikator (Outer Loading)
4. Validitas Konvergen
5. Validitas Diskriminan
6. Estimasi Model Struktural
7. Penilaian Masalah Kolineritas
8. Pengaruh Model Struktural
9. Koefesien Determinasi (R²)
10. Effect Size (F²)
11. Penilaian Relevansi Prediktif (Q²)
12. Uji Hipotesis
13. Analisa Moderasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pembahasan Model Empirik penelitian Awal Dan Modifikasi Model Penelitian

Gambar 4.5

Gambar Initial PIs-Path Model



Evaluasi model pengukuran (outer model)

Normality Assessment Result (Hasil Uji Normalitas)

Dari hasil Normality Assessment Results seluruh indikator penelitian memiliki nilai skewness yang berada pada rentang -2 sampai +2 serta nilai excess kurtosis yang berada pada rentang -7 sampai +7. Secara rinci, nilai skewness terendah berada pada indikator X.5.1 sebesar -0,889 dan nilai tertinggi berada pada indikator X.1.1 sebesar 0,154. Sementara itu, nilai excess kurtosis terendah berada pada indikator Y.10 sebesar -1,439 dan nilai tertinggi berada pada indikator X.2.1 sebesar 0,239. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel X (X.1.1 sampai X.5.2) dan Y (Y.1 sampai Y.10) memenuhi asumsi normalitas, sehingga data penelitian dapat dinyatakan berdistribusi normal dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut menggunakan SmartPLS 4.

Convergent Validity (Validitas Konvergen)

Metode yang digunakan pada uji validitas ini menggunakan nilai loading faktor pada tabel outer loading serta dapat juga dilihat melalui besarnya nilai AVE atau Average Variance Extracted. Dikatakan valid Nilai loading faktor $> 0,7$ dan nilai outer loading dibawah 0,7 (0,5 atau 0,6) masih bisa dianggap cukup. Dan untuk nilai AVE $> 0,5$ adalah besaran tetapan yang harus dipenuhi untuk mengukur validitas konvergen. Pengujian validitas terhadap instrument penelitian ini dilakukan dalam bentuk angket/kuesioner yang diberikan kepada 41 responden yaitu penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan. diketahui bahwa nilai loading factor tiap item lebih besar dari loading factor 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan tentang Kualitas Pelayanan (X) dengan dimensi daya tanggap, empati, jaminan, keandalan, keberwujudan, dan Kinerja (Y) dinyatakan valid konvergen yang berarti kuesioner tersebut valid untuk digunakan. Dari hasil uji validitas tersebut terlihat nilai validitas yang tertinggi pada variabel Kualitas Pelayanan (X) berada pada nomor X.3.1 yaitu pada indikator daya tanggap item pernyataan "Pegawai kantor desa cepat menanggapi pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait bantuan pemerintah." nilai validitas sebesar 0,987. Sedangkan nilai validitas yang terendah berada pada pernyataan nomor X.5.1 yaitu pada indikator empati item pernyataan "Pegawai kantor desa selalu mendengarkan saran masyarakat dalam proses pelayanan bantuan pemerintah." nilai validitas sebesar 0,855.

Dari hasil uji validitas tersebut terlihat nilai validitas yang tertinggi pada variabel Kinerja (Y) berada pada nomor Y.4 yaitu pada item pernyataan "Masyarakat merasa puas terhadap hasil pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan " nilai validitas sebesar 0,863. Sedangkan nilai validitas yang terendah berada pada pernyataan nomor Y.9 yaitu pada item pernyataan "Proses penentuan dan penyaluran bantuan pemerintah dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan." nilai validitas sebesar 0,712.

Internal Consistency Reliability (Reliabilitas Konsistensi Internal)

Reliability atau keandalan dalam penelitian ini diukur menggunakan tiga ukuran utama: Cronbach's Alpha, rho_A, dan Composite Reliability. Ketiga ukuran ini menunjukkan konsistensi internal dari indikator indikator dalam mengukur sebuah konstruk. Nilai Cronbach's Alpha yang baik adalah lebih besar dari 0,60 hingga 0,70, demikian pula dengan nilai rho_A dan Composite Reliability.

menggunakan smart pls 4

1. Variabel Keberwujudan pengujian mencatatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,658, Composite Reliability (rho_a) sebesar 0,659, dan Composite Reliability (rho_c) sebesar 0,854. Berdasarkan data tersebut, karena nilai Cronbach's Alpha memenuhi kriteria pengujian yaitu $0,658 > 0,6$, maka kesimpulannya seluruh item pernyataan untuk variabel Keberwujudan dinyatakan reliabel.
2. Variabel Keandalan didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,905, Composite Reliability (rho_a) sebesar 0,931, dan Composite Reliability (rho_c) sebesar 0,954. Mengingat nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sudah melewati batas minimum persyaratan, yaitu $0,905 > 0,6$, maka instrumen pada variabel Keandalan ini juga dinyatakan reliabel.
3. Variabel Daya Tanggap nilai koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha tercatat sebesar 0,923, Composite Reliability (rho_a) sebesar 1,424, dan Composite Reliability (rho_c) sebesar 0,958. Melalui hasil tersebut, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha memenuhi kriteria keandalan karena nilai $0,923 > 0,6$, sehingga instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Daya Tanggap disimpulkan reliabel.
4. Variabel Jaminan nilai koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah sebesar 0,820, Composite Reliability (rho_a) sebesar 0,824, dan Composite Reliability (rho_c) sebesar 0,917. Karena nilai Cronbach's Alpha sudah berada di atas ambang batas standar ($0,820 > 0,6$), maka dipastikan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Jaminan berstatus reliabel.
5. Variabel Empati hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,728, Composite Reliability (rho_a) sebesar 0,759, dan Composite Reliability (rho_c) sebesar 0,879. Berdasarkan hasil pengujian ini, karena nilai Cronbach's Alpha $0,728 > 0,6$, maka kesimpulannya instrumen penelitian pada variabel Empati terbukti reliabel.
6. Variabel Y Kinerja pengujian menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,938, Composite Reliability (rho_a) sebesar 0,942, dan Composite Reliability (rho_c) sebesar 0,947. Karena nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh berada jauh di atas batas minimal yaitu $0,938 > 0,6$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel Y Kinerja dinyatakan reliabel.

Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai convergent validity dari sebuah konstruk. AVE menunjukkan jumlah varians yang ditangkap oleh konstruk relatif terhadap jumlah varians yang disebabkan oleh kesalahan pengukuran. AVE yang lebih tinggi menunjukkan bahwa konstruk tersebut menjelaskan sebagian besar varians dari indikatornya.

1. Variabel Keberwujudan mencatatkan nilai AVE sebesar 0,745. Karena nilai tersebut lebih besar dari batas minimum yang dipersyaratkan yaitu $0,745 > 0,5$, maka indikator-indikator pada dimensi keberwujudan dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen yang baik.
2. Variabel Keandalan menunjukkan nilai AVE sebesar 0,912. Angka ini berada jauh di atas ambang batas standar ($0,912 > 0,5$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan memiliki tingkat validitas konvergen yang sangat kuat dalam menjelaskan varians indikatornya.
3. Variabel Daya Tanggap memperoleh nilai AVE sebesar 0,919. Mengingat hasil yang didapatkan telah melewati batas persyaratan minimum statistik, yakni $0,919 > 0,5$, maka seluruh item pernyataan pada dimensi daya tanggap terbukti valid secara konvergen.
4. Variabel Jaminan menghasilkan nilai AVE sebesar 0,847. Berdasarkan aturan pengujian di mana nilai AVE harus di atas 0,5, maka nilai $0,847 > 0,5$ ini menegaskan bahwa dimensi jaminan aman dan layak digunakan untuk analisis berikutnya.
5. Variabel Empati mencatatkan nilai AVE sebesar 0,784. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa nilai tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen karena nilai $0,784 > 0,5$, sehingga instrumen pada dimensi empati dinyatakan valid.
6. Variabel Y Kinerja menunjukkan nilai AVE sebesar 0,642. Karena nilai AVE yang diperoleh berada di atas batas minimal standar yaitu $0,642 > 0,5$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk variabel Y Kinerja memiliki validitas konvergen yang baik.

Discriminant Validity (Cross Loading)

Discriminant validity diukur dari nilai cross loadings dari setiap indikator dan sesuai dengan kriteria Fornell-Larcker yaitu nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk harus lebih besar dari korelasi antar konstruk. Discriminant Validity dianggap valid jika nilai loadings dari masing-masing indikator memiliki nilai lebih besar dari nilai loadings variabel lainnya (Hair et al, 2017).

Berdasarkan tabel *Cross Loading* di atas diketahui bahwa nilai korelasi antar indikator dengan konstruksya $>$ korelasi dengan konstruk blok lainnya yaitu Kualitas Pelayanan (X) dengan dimensi keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan Kinerja (Y) dengan indikator lebih besar daripada ukuran variabel lainnya.

Sebagai contoh, indikator keberwujudan (X.1.1 dan X.1.2) memiliki korelasi yang lebih tinggi pada konstruk keberwujudan (0,856 dan 0,870) dibandingkan korelasi terhadap konstruk lainnya. Hal yang sama juga terlihat pada indikator Y.1 sampai Y.10 yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi pada konstruk Y kinerja dibandingkan terhadap konstruk dimensi X lainnya.

Maka hal itu menunjukkan bahwa tiap variabel memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran blok lainnya sehingga dapat disimpulkan instrumen penelitian tersebut valid diskriminan.

Berdasarkan hasil pengujian Fornell-Larcker pada Tabel 4.13, nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk (angka diagonal paling atas pada masing-masing kolom) menunjukkan nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya di bawahnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan (discriminant validity) yang baik dan valid.

Discriminant Validity :Heterotrait–Heterot methodratio (HTMT)

Heterotrait : *monotrait* merupakan perbandingan kolerasi antar sifat dengan kolerasi dalam sifat. *Heterotrait*: *monotrait* (HTMT) adalah rata² (mean) dari semua kolerasi indikator diseluruh konstruk yang mengukur konstruk berbeda (yakni, kolerasi *Heterotrait-monotrait*) relatif terhadap mean dari semua kolerasi rata rata indikator yang mengukur konstruk yang sama.

Berdasarkan hasil di atas, diketahui bahwa nilai HTMT $< 0,90$ atau lebih direkomendasikan HTMT $< 0,85$, yaitu antara variabel Y Kinerja, dimensi daya tanggap, empati, jaminan, keandalan, dan keberwujudan. Seluruh kombinasi konstruk menunjukkan nilai rasio yang berada di bawah ambang batas tersebut. Maka hal itu menunjukkan bahwa penelitian tersebut valid diskriminan.

Penilaian Model Struktural (Inner Model)

Colinearity Statistic (VIF)

Untuk menguji multikolinearitas, digunakan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai VIF yang lebih rendah dari 5 menunjukkan bahwa multikolinearitas antar indikator tidak menjadi masalah. Jika VIF lebih tinggi dari 5, ini menunjukkan adanya multikolinearitas yang perlu diperbaiki.” (hafiez sofyani, 2025).

Berdasarkan tabel Inner VIF sebelum dilakukan pengujian hipotesis model structural maka perlu melihat ada tidaknya multikolinier antara variabel yaitu dapat dilihat dari hasil tabel diatas menunjukkan nilai Inner VIF < 5 maka tingkat multikolinier antara variabel rendah.

Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-square yang merupakan uji goodness-fit model. perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Kriteria nilai R-square adalah 0.25 (pengaruh rendah), 0.50 (pengaruh moderat), 0.75 (pengaruh tinggi). Berdasarkan tabel hasil pengujian R-Square disajikan nilai r-square (koefisien determinasi). Nilai r-square merupakan suatu nilai yang menyatakan seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variance dari variabel tak bebas. Nilai r-square sebesar 0,591 artinya variabel independen (keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) mampu menjelaskan variabel dependen Y kinerja sebesar 59,1% persen sisanya sebesar 40,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Effect Size (F^2)

Mengukur kontribusi setiap hubungan jalur dalam model terhadap varians yang dijelaskan. Nilai f^2 lebih besar dari 0,35 menunjukkan efek yang besar, antara 0,15 dan 0,35 menunjukkan efek sedang, dan di bawah 0,15 menunjukkan efek kecil. (hafiez sofyani, 2025).Berdasarkan tabel effect size (F^2) diatas menunjukkan nilai effect size (F^2). Daya tanggap -> Y kinerja = 0.006 (kecil), empati -> Y kinerja = 0.738 (besar), jaminan -> Y kinerja = 0.043 (kecil), keandalan -> Y kinerja = 0.226 (sedang), keberwujudan -> Y kinerja = 0.409 (besar).

Predictive Relevance (Q^2)

Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance.” (Sihombing, 2024)

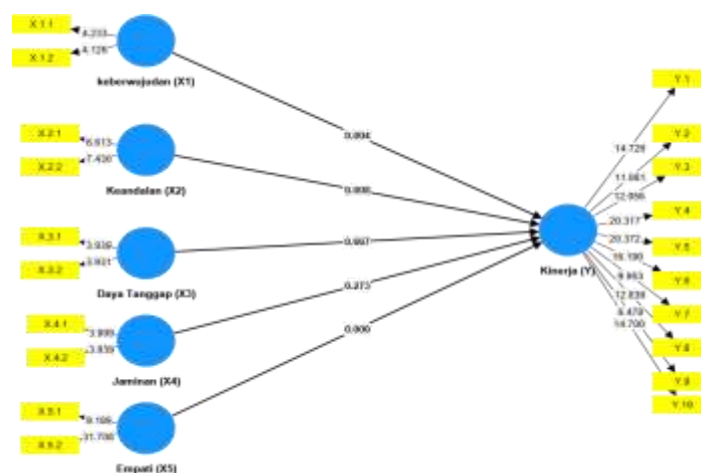
Berdasarkan Tabel 4.18, nilai Predictive relevance Q^2 pada variabel Y Kinerja sebesar 0,427. Nilai tersebut lebih besar dari 0 (nol), sehingga menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian mampu memprediksi variabel endogen, yaitu kinerja, dengan baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model struktural yang dibangun telah memenuhi kriteria relevansi prediktif dan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja.

Standardized Root Mean Square Residual (SRMR Untuk Uji Model Fit)SRMR atau Standardized Root Mean Square Residual merupakan alat ukuran fit model (kecocokan model). Jika nilai SRMR dibawah 0.08 menunjukkan model fit (cocok), sedangkan nilai SRMR antara 0.08 – 0.10 masih dapat diterima.Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) memiliki nilai ambang batas antara nilai SRMR < 0.05 (model baik), nilai SRMR < 0.10 (model dapat diterima).

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas, diketahui bahwa nilai SRMR pada Saturated Model sebesar 0,098 dan pada Estimated Model sebesar 0,098. Sesuai dengan kriteria penilaian model fit, nilai SRMR yang berada di bawah 0,10 menunjukkan bahwa model dapat diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini telah memenuhi kriteria goodness of fit dan memiliki tingkat kecocokan yang memadai, sehingga model layak digunakan dalam pengujian hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja.

Pengujian Hipotesis (Hypotheses Testing)

Boostraping



1. Variabel keberwujudan diperoleh nilai t statistics sebesar 2,888 > 1,96 atau nilai p values 0,004 < 0,05, maka H1 diterima yaitu keberwujudan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Y kinerja.

2. Variabel keandalan diperoleh nilai t statistics sebesar $2,658 > 1,96$ atau nilai p values $0,008 < 0,05$, maka H2 diterima yaitu keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y kinerja.
3. Variabel daya tanggap diperoleh nilai t statistics sebesar $0,430 < 1,96$ atau nilai p values $0,667 > 0,05$, maka H3 ditolak yaitu daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap Y kinerja.
4. Variabel jaminan diperoleh nilai t statistics sebesar $1,097 < 1,96$ atau nilai p values $0,273 > 0,05$, maka H4 ditolak yaitu jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap Y kinerja.
5. Variabel empati diperoleh nilai t statistics sebesar $4,874 > 1,96$ atau nilai p values $0,000 < 0,05$, maka H5 diterima yaitu empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y kinerja.

Data primer dibuat oleh peneliti pada bulan mei 2026 menggunakan smart pls 4

Karena nilai P-value sebesar $0.000 < 0.05$ (atau kurang dari taraf signifikansi 5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel Keberwujudan(X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan(X4), empati (X5).secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja.

Uji Hipotesis

Tabel Uji Hipotesis

Kode	Hipotesis	Hasil	Keterangan
H ₁	Keberwujudan (<i>Tangible</i>) berpengaruh terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.	Ho ditolak Ha diterima	Adanya pengaruh negatife Keberwujudan (<i>Tangible</i>) terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.
H ₂	Keandalan (<i>Reliability</i>) berpengaruh terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.	Ho ditolak Ha diterima	Adanya pengaruh positif Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.
H ₃	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) tidak berpengaruh terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.	Ho diterima Ha ditolak	Tidak adanya pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.
H ₄	Jaminan (<i>Asurance</i>) tidak berpengaruh terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.	Ho diterima Ha ditolak	Tidak adanya pengaruh Jaminan (<i>Asurance</i>) terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.
H ₅	Empati (<i>Empathy</i>) berpengaruh terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.	Ho ditolak Ha diterima	Adanya pengaruh positif Empati (<i>Empathy</i>) terhadap kinerja kantor desa Muara Talang Kec.Dusel Kab.Barsel.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil Uji T

Keberwujudan (X1)

Berdasarkan hasil pengujian dimensi keberwujudan (tangibles) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien $-0,438$ dan P-Value $0,004$. dasar hubungan ini mengacu pada teori utama menurut Zeithaml, et,al 2003:88 dalam (Zaini, 2022) "Keberwujudan (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang". Hasil penelitian yang bernilai negatif ini juga pernah terjadi di penelitian terdahulu di dalam jurnal (Widnyana, 2023) yang juga menemukan bahwa masalah pada dimensi keberwujudan atau fasilitas fisik dapat memberikan dampak negatif yang signifikan di lapangan."

peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai fasilitas ruang pelayanan dan papan informasi di Kantor Desa?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, ruang pelayanan sudah cukup bersih, tetapi ukurannya masih terbatas sehingga terasa sempit ketika ada beberapa warga yang datang. Selain itu, informasi mengenai bantuan belum ditempel sehingga saya lebih sering bertanya langsung kepada petugas."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami menyadari bahwa ruang pelayanan masih terbatas dan informasi mengenai bantuan belum seluruhnya disampaikan melalui papan informasi. Selama ini informasi lebih sering diberikan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor desa." **Keandalan (X2)**

Secara keseluruhan, keandalan dalam hal kemampuan pada kantor desa untuk menyelenggarakan penentuan dan penyaluran bantuan sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepercayaan masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat penerima bantuan, tetapi juga memperkuat reputasi kantor desa sebagai lembaga yang dapat diandalkan dan profesional dalam melaksanakan tugasnya.(Kadir et al., 2024) dalam penelitiannya juga menunjukan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi keandalan terhadap kinerja. Dan sejalan Temuan ini sejalan dengan teori Tjiptono 2005 :70 dalam (Sunyoto, 2014)"*Reliability* mencakup dua hal pokok, yaitu konsisten kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*Dependability*).Keandalan yang tinggi dapat membentuk persepsi positif masyarakat terhadap institusi pelayanan publik serta menjadi fondasi penting dalam peningkatan kinerja pegawai."

peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat: Pertanyaan: "Apakah menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan prosedur?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, petugas melayani sesuai prosedur dan menjelaskan setiap tahapan dengan baik sehingga saya tidak merasa kesulitan."

informan 5 (Perangkat Desa): "Kami selalu mengacu pada ketentuan yang berlaku dalam menentukan maupun menyalurkan bantuan agar pelayanan dapat dilakukan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan."

Berdasarkan hasil observasi mendalam di lokasi penelitian, peneliti mengonfirmasi bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan sikap ketelitian yang sangat baik. Hal ini terlihat dari proses pencocokan dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) asli milik penerima bantuan yang dilakukan secara cermat guna menghindari salah sasaran. Selain itu, berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan peneliti di lapangan terkait transparansi penyaluran, pihak terkait menegaskan bahwa sama sekali tidak terdapat pemotongan dana atau bantuan dalam bentuk apa pun, sehingga seluruh proses berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

Daya Tanggap (X3)

Daya Tanggap (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja (Y). sejalan dengan teori menurut Zeithaml, et,al 2003:88 dalam (Zaini, 2022) "Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap". (Gunawan, 2019) dalam penelitiannya juga menemukan tidak terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kinerja, sejalan dengan teori menurut lupiyoadi, 2006 dalam (purnivira, 2025) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas". Secara keseluruhan, kemampuan Kantor desa untuk menyediakan saluran komunikasi yang efektif dalam merespons kebutuhan masyarakat terkait penentuan dan penyaluran bantuan adalah hal yang sangat penting. Ini tidak hanya meningkatkan pemahaman dan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan reputasi kantor desa sebagai lembaga yang cepat tanggap dan responsif terhadap segala pertanyaan atau masalah yang muncul terkait pemilu.

peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat: Pertanyaan: "Bagaimana ketanggapan petugas saat Bapak/Ibu membutuhkan bantuan atau informasi?"

informan 1 (Penerima BLT): "Petugas cukup cepat memberikan penjelasan ketika saya bertanya. Namun, pada saat masyarakat yang datang cukup banyak, saya harus menunggu giliran."

informan 5 (Perangkat Desa): "Kami selalu berusaha memberikan pelayanan secepat mungkin. Namun, pada waktu tertentu pelayanan membutuhkan waktu lebih lama karena harus melayani beberapa masyarakat secara bergantian

Variabel Jaminan (X4)

Hasil uji menunjukkan bahwa Jaminan (X4) Tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja (Y). sejalan dengan teori menurut Zeithaml, et,al 2003:88 dalam (Zaini, 2022) "Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan". Secara keseluruhan, jaminan dalam bentuk pengetahuan dan kesopanan dalam proses penentuan dan penyaluran adalah elemen penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat.

peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan petugas dalam proses bantuan?

Informan 1 (Penerima BLT): "Petugas melayani dengan sopan dan menjelaskan proses bantuan dengan baik. Saya cukup memahami informasi yang diberikan."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami selalu berupaya memberikan pelayanan yang sopan serta menjelaskan prosedur sesuai ketentuan yang berlaku agar masyarakat memahami proses penentuan dan penyaluran bantuan."

Variabel Empati (X5)

Hasil uji menunjukan bahwa Empati (X5) memiliki pengaruh terhadap Kinerja (Y). Menurut Zeithaml, et,al 2003:88 dalam (Zaini, 2022) Empati (*Empathy*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Secara keseluruhan, kemampuan Kantor desa untuk menunjukkan empati dengan menyediakan fasilitas khusus bagi lansia atau penderita sakit, serta memastikan kenyamanan mereka dalam proses penentuan dan penyaluran, merupakan langkah yang efektif untuk membangun hubungan emosional dengan masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan rasa kepedulian dan kepercayaan masyarakat penerima bantuan, serta mendukung reputasi Kantor Desa sebagai lembaga yang menyediakan kebutuhan masyarakat.

Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: Bagaimana menurut Bapak/Ibu bantuan yang diberikan petugas kepada masyarakat selama proses penyaluran bantuan?

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, petugas cukup membantu masyarakat. Jika ada penerima bantuan yang sedang sakit atau sudah lanjut usia, bantuan akan diantarkan langsung ke rumah."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami berusaha membantu seluruh penerima bantuan. Apabila ada penerima yang sakit atau sudah lanjut usia sehingga tidak dapat datang ke kantor desa, bantuan akan kami serahkan langsung ke rumah."

Hasil Uji F

Pengujian uji F (uji simultan) dilakukan untuk melihat apakah seluruh dimensi Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja (Y). Dalam PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS 4, pengujian ANOVA/Uji F ini dihitung secara otomatis berdasarkan kontribusi model regresi terhadap total varians. Berdasarkan hasil output aplikasi SmartPLS 4 pada Tabel 4.21, diperoleh nilai F-hitung sebesar 5,806 dengan tingkat signifikansi (P-value) sebesar 0,000. Oleh karena nilai P-value yang dihasilkan jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan ($0,000 < 0,05$), Hal ini membuktikan secara empiris bahwa dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja.

Hal ini sejalan dengan menurut (Lengkong, 2021) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensinya terhadap kinerja, Ghozali (2016:98) mengatakan uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji statistik t digunakan untuk mengetahui kemampuan masing-masing variabel independen secara individu (partial) dalam menjelaskan perilaku variabel dependen Ghozali, 2016:98. Dalam (Lengkong, 2021) dan juga jurnal pendukung adalah (Aeni, 2024) yang dimana penelitiannya menggunakan smart pls namun perhitungan simultannya menggunakan uji f.

Variabel Kinerja (Y)

Variabel Kinerja (Y) dapat dijelaskan melalui nilai loading factor masing-masing item sebagai berikut :

Y.1 dengan nilai loading factor 0,812 (valid) dengan bunyi pernyataan "Pelayanan bantuan pemerintah dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan beban kerja yang ada."

Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Apakah menurut Bapak/Ibu proses penyaluran bantuan sudah dilakukan tepat waktu?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, penyaluran bantuan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami berupaya menyalurkan bantuan sesuai jadwal agar masyarakat dapat menerimanya tepat waktu."

Y.2 dengan nilai loading factor 0,778 (valid) dengan bunyi pernyataan "Sumber daya manusia dan sarana prasarana kantor desa dimanfaatkan secara efektif dalam pelaksanaan pelayanan bantuan pemerintah."

Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang cara petugas bekerja saat memberikan pelayanan bantuan?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, petugas bekerja dengan baik sehingga proses pelayanan berjalan lancar."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami saling bekerja sama dalam melaksanakan penentuan dan penyaluran bantuan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik."

Y.3 dengan nilai loading factor 0,776 (valid) dengan bunyi pernyataan "Pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan kantor desa sesuai dengan harapan masyarakat."

Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Apakah pelayanan bantuan yang diberikan kantor desa sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan karena proses bantuan berjalan dengan baik."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami berharap masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan dan akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan."

Y.5 dengan nilai loading factor 0,856 (valid) dengan bunyi pernyataan "Kantor desa merespons keluhan masyarakat terkait bantuan pemerintah dengan cepat dan tepat."

Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Apakah menurut Bapak/Ibu kantor desa memahami kebutuhan masyarakat dalam penyaluran bantuan?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, petugas memahami kebutuhan masyarakat yang berhak menerima bantuan." kebutuhan dan aspirasi masyarakat."

Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Bagaimana tanggapan petugas jika masyarakat menyampaikan keluhan atau masukan?"

Narasumber 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, petugas mendengarkan keluhan yang disampaikan masyarakat."

Narasumber 5 (Perangkat Desa): "Kami menerima setiap masukan dari masyarakat sebagai bahan untuk memperbaiki pelayanan bantuan."

Y.7 dengan nilai loading factor 0,790 (valid) dengan bunyi pernyataan "Pelayanan bantuan pemerintah dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku." Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat: Pertanyaan: "Apakah menurut Bapak/Ibu penyaluran bantuan sudah dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, penyaluran bantuan sudah dilakukan sesuai dengan aturan yang ditetapkan."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami selalu melaksanakan penentuan dan penyaluran bantuan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku."

Y.8 dengan nilai loading factor 0,773 (valid) dengan bunyi pernyataan "Pegawai kantor desa menjalankan pelayanan bantuan dengan penuh tanggung jawab."

Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelaksanaan tugas petugas dalam penyaluran bantuan?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, setiap petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing agar pelayanan bantuan dapat berjalan dengan baik."

Y.9 dengan nilai loading factor 0,712 (valid) dengan bunyi pernyataan "Proses penentuan dan penyaluran bantuan pemerintah dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan." Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Apakah menurut Bapak/Ibu proses penyaluran bantuan sudah dilakukan secara terbuka?"

Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, proses penyaluran bantuan dilakukan secara terbuka sehingga masyarakat mengetahui pelaksanaannya."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami berusaha melaksanakan penyaluran bantuan secara terbuka dan sesuai ketentuan agar dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat."

Y.10 dengan nilai loading factor 0,816 (valid) dengan bunyi pernyataan "Kantor desa memberikan informasi yang jelas mengenai pelaksanaan penyaluran bantuan pemerintah kepada masyarakat."

Dari pernyataan tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan responden penerima bantuan langsung tunai dan penerima bantuan pangan masyarakat desa muara talang untuk memberikan pendapat:

Pertanyaan: "Apakah Bapak/Ibu mudah mendapatkan informasi mengenai penyaluran bantuan?" Informan 1 (Penerima BLT): "Menurut saya, informasi mengenai penyaluran bantuan disampaikan langsung oleh petugas sehingga mudah dipahami."

Informan 5 (Perangkat Desa): "Kami berupaya menyampaikan informasi mengenai penyaluran bantuan secara langsung kepada masyarakat agar mudah dipahami."

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran teori dan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kantor Desa Muara Talang Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan Tahun 2025, berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang dapat dibuat:

1. Dari hasil analisis SmartPLS diperoleh nilai Variabel Empati koefisien sebesar 0,648 dengan nilai p-value $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja, serta menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja Kantor Desa. Hubungan ini secara spesifik mampu menjelaskan dimensi Responsibilitas, yang paling kuat diwakili oleh butir pernyataan kuesioner Y_4 : "Masyarakat merasa puas terhadap hasil pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan".
2. Variabel Keberwujudan memiliki nilai koefisien sebesar -0,438 dengan nilai p-value $0,004 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keberwujudan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, serta menjadi faktor penentu terbesar kedua. Arah negatif ini menandakan adanya kecenderungan bahwa aspek sarana fisik bergerak berlawanan arah dengan penilaian dimensi Kualitas Layanan, yang paling kuat diwakili oleh butir pernyataan kuesioner Y_3 : "Pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan kantor desa sesuai dengan harapan masyarakat."
3. Variabel Keandalan memiliki nilai koefisien sebesar 0,328 dengan nilai p-value $0,008 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hubungan ini secara spesifik menerangkan dimensi Produktivitas, yang paling kuat diwakili oleh butir pernyataan kuesioner Y_{10} : "Kantor desa memberikan informasi yang jelas mengenai pelaksanaan penyaluran bantuan pemerintah kepada masyarakat."
4. Variabel Jaminan memiliki nilai koefisien sebesar -0,146 dengan nilai p-value $0,273 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kantor desa. Aspek

kepastian hukum atau rasa aman belum berkontribusi nyata dalam menerangkan dimensi Akuntabilitas, yang diwakili oleh butir pernyataan kuesioner Y₉: "Proses penentuan dan penyaluran bantuan pemerintah dilakukan secara terbuka dan dapat di pertanggungjawabkan."

5. Variabel Daya Tanggap memiliki nilai koefisien sebesar 0,055 dengan nilai p-value $0,667 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kantor desa serta memiliki kontribusi paling lemah. Aspek kecepatan petugas belum menjadi penentu utama dalam menerangkan dimensi Responsivitas, yang paling kuat diwakili oleh butir pernyataan kuesioner Y₇: "Pelayanan bantuan pemerintah dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku."
6. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh secara simultan Keberwujudan (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Kinerja Kantor Desa (Y) memiliki nilai F-hitung 5,806 dengan tingkat signifikan P-value 0,000. Maka H₀ ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel Keberwujudan (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Kantor Desa (Y).

REFERENSI

- Ismoyo. 2017. "Kepuasan Masyarakat Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo." *Forum Ilmu Sosial* 44(1): 18–26.
- Latour, Bruno. 2018. "Aramis." *Aramis* 6(3): 1658–67. doi:10.1628/978-3-16-156172-6.
- Alfian, A. 2023. "Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian* (2019): 32–41.
- Amaliah, Neng Dini. 2021. "Pengaruh Literasi Ekonomi Dan Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Hedonis Serta Implikasinya Terhadap Perilaku Konsumtif (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Siliwangi)." (*Survei pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi*) (*Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi*): 41–65. <http://repository.unsil.ac.id/3692/6/7>. BAB III.pdf.
- Handayani. 2020. "Bab Iii Metode Penelitian." *Suparyanto dan Rosad* (2015 5(3): 248–53.
- Hurun'in, and Edho Rian Kurniawan. 2023. "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. XYZ." *Journal Economic Insights* 2(2): 165–70. doi:10.51792/jei.v2i2.74.
- Ismoyo. 2017. "Kepuasan Masyarakat Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo." *Forum Ilmu Sosial* 44(1): 18–26.
- Emil Salim Nugraha, M., Minarni, I., Selvanus, S., & Pebrianti, Y. (2025). Pengaruh Kultur, Ekonomi Dan Pendidikan Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Sanggu Kecamatan Dusun Selatan Tahun 2025. *ProBisnis : Jurnal Manajemen*, 16(3), 496–509. Retrieved from <https://www.ejournal.joninstitute.org/index.php/ProBisnis/article/view/1020>
- Rihi, M. S. R., Rahman, V., Nugraha, M. E. S., Medah, M. S., Namah, C. N., & Nainggolan, V. (2026). DIGITAL EDUPRENEURSHIP: DARI IDE KE MODEL BISNIS KE OPERASIONAL. Penerbit Tahta Media.
- Nugraha, M. E. S. (2026). Pengaruh Lokasi dan Modal Usaha Terhadap Pendapatan Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Taman Iring Witu Buntok Kabupaten Barito Selatan Tahun 2026: The Effect Of Location And Business Capital On Street Vendors' Income (Pkl) In Iring Witu Buntok Park, South Barito Regency In 2026. *Anterior Jurnal*, 25(1), 140-151.
- Judijanto, L., Pakaya, S., Thalib, B., & Kurniaty, H. (2025). Income Inequality and Social Welfare: Impact Analysis of Redistribution Policies in Developing Countries. *INTERNATIONAL JOURNAL OF FINANCIAL ECONOMICS*, 1(8), 258-270.
- Emil Salim Nugraha, M. (2025). Produksi Padi Pada Kelompok Tani Rubang di Buntok-Asam Kecamatan Dusun Selatan Tahun 2025. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 16(3), 280-287.
- Kurniaty, H. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan Tahun 2021. *Pencerah Publik*, 8(1), 1–17. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah%0A>
- Kurniaty, H. (2020). Pengaruh Stres Lingkungan Kerja, Stres Kerja Organisasi Dan Stres Kerja Pribadi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), 70–81. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i2.1780>
- Kurniaty, h. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor urusan agama kecamatan karau kuala tahun 2022: the effect of service quality on community satisfaction of service users in the religious affairs office, karau district, kuala in 2022. *Pencerah publik*, 9(1), 12-23.
- Kurniaty, H., & Firmansyah, I. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Selatan Tahun 2025: The Effect Of Service Quality On The Performance Of The General Election Commission Of South Barito Regency In 2025. *Anterior Jurnal*, 25(1), 94-105.

- Purwanto, M. Ngalim. 2005. "Memahami Penelitian Kualitatif / Sugiyono." *Bandung: Alfabeta*: 20–22.
- Rahmanita, H. 2022. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Dinas Sosial Prov. Dki" *Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*. <http://repository.stei.ac.id/9039/>.
- Rahayu, U., & Kurniaty, H. (2024). Pengaruh Pengalaman Konsumen dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada Galaxy Cafe Resto Meeting Room Buntok Tahun 2023: The Influence Of Consumer Experience and Brand Awareness On Repurchase Intention In Galaxy Cafe Resto Meeting Room Buntok In 2023. *Anterior Jurnal*, 23(1), 103-112.
- Zaini, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen " Warung Bek Mu 2 " Banjar Anyar Paciran Lam mongan). 02(02), 47–54. <https://doi.org/10.55352/Maqashid.V2i2.269>

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ketua STIE Dahani Dahanai Dan LPPM STIE Dahani Dahnai yang telah mendanai program Penelitian kolaborasi Mahasiswa dan Dosen STIE Dahani Dahanai Tahun akademik 2026/2027 Kami juga mengucapkan terimakasih kepada Kantor Desa Muara Talang Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan yang sudah bersedia menjadi objek penelitian ini.