

Pengaruh Tata Kelola Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi

Aufa Naili Fahrina¹, Firda Ayu Amalia²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

^{*)}Corresponding Author, email : firdaayu@umm.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 18/01/2024

Revised: 25/01/2024

Accepted: 26/01/2024

Keywords:

Village Governance,
Public Service,
Organizational
Commitment, Tata
Kelola, Pelayanan
Publik, Komitmen
Organsasi

DOI :

[http://dx.doi.org/10.30659/
jai.13.1.43 - 53](http://dx.doi.org/10.30659/jai.13.1.43-53)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect between village governance on the quality of public services through community perspective with organizational commitment as a moderating variable (Study on Candiwates Village, Prigen District, Pasuruan Regency). This is because in society there are differences between what is perceived by the village government and the community. The population used was the Candiwates community with a research sample of 82 people. The sampling technique used was a purposive sampling technique and used outer and inner model tests. The results of this study indicate that village governance simultaneously affects the quality of public services with a hypothesis test statistical value of 6.928. This means that the condition of public services perceived by respondents (the community) is fairly good. Meanwhile, village governance on public service quality cannot be moderated by organizational commitment due to the lack of strong governance variables in Candiwates Village. The statistical value in the hypothesis test shows only 0.687 and the P value is red. However, partially the organizational commitment variable can affect the quality of public services with a hypothesis test statistical value of 11.286. The desired contribution in this research includes several important aspects that aim to improve village governance and ultimately improve the welfare and quality of services to the community with potential contributions such as, analysis and evaluation of village regulatory systems, development of good governance models and village resource management.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara tata kelola desa terhadap kualitas pelayanan publik melalui perspektif masyarakat dengan komitmen organisasi sebagai variabel moderasi (Studi pada Desa Candiwates, Kecamatan Prigen, Kabupaten Pasuruan). Hal ini dikarenakan dalam masyarakat terdapat perbedaan antara yang dirasakan oleh pihak pemerintah desa dan masyarakat. Populasi yang digunakan adalah masyarakat Candiwates dengan sampel penelitian berjumlah 82 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling serta menggunakan uji outer dan inner model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola desa berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai statistik uji hipotesis sebesar 6.928. Artinya kondisi layanan publik yang dirasakan oleh responden (masyarakat) adalah terbilang baik. Sementara itu tata kelola desa terhadap kualitas pelayanan publik tidak dapat dimoderasi oleh komitmen organisasi karena kurang kuatnya variabel tata kelola pada Desa Candiwates. Nilai statistik pada uji hipotesis menunjukkan

hanya sebesar 0.687 dan nilai P berwarna merah. Namun secara parsial komitmen organisasi dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai statistik uji hipotesis 11.286. Kontribusi yang diinginkan dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek penting yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan desa dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan potensi kontribusi seperti, analisis dan evaluasi sistem aturan desa, pengembangan model *good governance* dan pengelolaan sumber daya desa.



1. PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memunculkan rasa puas merupakan hal dasar yang wajib dilakukan oleh pihak pemerintah maupun instansi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Survei Populi Center pada tahun 2021, sebesar 11,4% pemerintah dianggap terlalu banyak persyaratan bertele-tele, kemudian waktu pelayanan yang lambat, pelayanan kurang transparan, pelayanan tidak sesuai prosedur, serta kualitas SDM yang rendah (Annur 2021). Sedangkan Febrianti dan Priyadi (2022) mengungkapkan bahwa pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan dan kepedulian terhadap layanan publik atau swasta serta bentuk implementasi dari adanya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Apalagi masyarakat menginginkan sejauh mana pemerintah dapat bertanggung jawab dalam memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat untuk dapat menilai kualitas layanan pemerintah.

Firmansyah, Rosy, dan Practice (2021) menyebutkan pelayanan di Indonesia baik dari instansi swasta atau nasional masih banyak akan kekurangan, termasuk pungutan liar (pungli) dan kesenjangan pelayanan antara masyarakat mampu dan kurang mampu. Siti Maryam (2017) juga menjelaskan bahwa aktualisasi pelayanan publik di Indonesia oleh birokrasi masih sering memiliki banyak masalah, seperti syarat pelayanan yang terlalu berbelit, pelayanan tidak sesuai prosedur, hingga rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam memberi pelayanan. Hal ini disebabkan oleh budaya yang ada di Indonesia bukanlah budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan, dimana masyarakat dianggap sebagai klien yang membutuhkan bantuan harus mampu memenuhi keinginan pejabat birokrasi.

Salah satu faktor yang menentukan apakah pelayanan publik dapat dianggap baik adalah dengan melibatkan perilaku dan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Vellayati dan Dwihartanti (2018). Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan adanya implementasi *good governance* sehingga dapat lebih cepat meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa serta menumbuhkan kesejahteraan masyarakat Ali dan Saputra (2020). Maka dari itu masyarakat membutuhkan sumber daya manusia pemerintahan yang berkualitas dan menjamin efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan tingkat desa, seperti mampu menjunjung tinggi prinsip etika dan integritas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Meutia dan Husada (2019). Keberhasilan dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik serta membentuk perwujudan adanya *good governance*.

Manifestasi adanya *good governance* dapat mempercepat peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan desa demi menumbuhkan masyarakat yang sejahtera Ali dan Saputra (2020). Pencapaian *good governance* suatu desa dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip yang berlaku. Sesuai dengan yang disebutkan dalam penelitian Putra (2017) prinsip

good governance adalah mencakup transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat. Penerapan prinsip *good governance* tentu sejalan dengan Siti Maryam (2017) bahwasanya hal ini menciptakan peluang peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan, mempromosikan akuntabilitas, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Penerapan *good governance* tentu didukung dengan kompetensi sumber daya manusia, yaitu aparatur desa. Aparatur desa memiliki peran penting sebagai pihak pelaksana dalam menjalankan pemerintahan desa (Azlina dan Amelia 2015). Maka dari itu diperlukan sumber daya manusia berkualitas yang mampu menjunjung tinggi prinsip etika dan integritas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab (Meutia dan Husada 2019). Mengintegrasikan prinsip-prinsip *good governance* ke dalam setiap aspek penyelenggaraan pelayanan publik dapat membantu menciptakan lingkungan dimana layanan publik dapat diselenggarakan secara efisien, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adanya implementasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab seorang karyawan dalam suatu organisasi artinya memiliki keterkaitan komitmen organisasi yang baik.

Meyer dan Allen (1991) menjelaskan dalam komitmen organisasi terdapat elemen karakteristik yang mencakup berbagai aspek sehingga mampu mempengaruhi cara beroperasi suatu organisasi, berinteraksi, dan beradaptasi. Oktari dan Afifah (2023) and the respondents were selected using purposive sampling. This study used an analysis method using the structural equation model (SEM juga menyebutkan komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana karyawan merasa terikat untuk mencapai tujuan dan keberhasilan suatu organisasi. Adanya komitmen organisasi juga berpengaruh dalam komitmen individu seorang karyawan. Sedangkan pemerintah tentu memiliki peran dalam mengaktualisasikan tata kelola yang baik dalam konteks kualitas pelayanan publik menjadi langkah krusial untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Beberapa metode yang dapat dilakukan untuk mencapai hal tersebut, adalah adanya transparansi atau keterbukaan, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum, peningkatan kompetensi dan etika aparatur, inovasi dalam pelayanan publik, serta komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan.

Berdasarkan tinjauan penelitian diatas penelitian ini menjadi urgent dan penting untuk dilakukan, serta diharapkan dapat melengkapi kajian tentang tata kelola desa terhadap kualitas pelayanan publik dengan komitmen organisasi sebagai variabel moderisasi. Penelitian ini juga menguji apakah kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi tata kelola desa, serta apakah kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi tata kelola desa yang dimoderasi komitmen organisasi.

2. LITERATUR TINJAUAN DAN HIPOTESA PERKEMBANGAN

2.1. Teori Pemerintahan

Teori pemerintahan menjelaskan setiap organisasi memerlukan aturan dan pengendalian sehingga tata kelola dalam suatu organisasi menjadi kunci penting. Rahman (2018) menjelaskan sebuah pemerintahan tidak seharusnya hanya menjadi entitas yang menjalankan fungsi administratif saja namun juga menjadi agen perusabahan positif bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat memberikan dasar bagi kemajuan dan kesejahteraan bersama. Pemerintahan merupakan suatu sistem yang mengelola dan mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pembuatan kebijakan, penegakan hukum, dan penyediaan pelayanan publik.

Rahman (2018) mengartikan konsep pemerintahan sebagai suatu organisasi dengan seorang pemimpin dengan memiliki tanggung jawab, wewenang, dan pandangan untuk

mencapai tujuan yang diarahkan ke depan. Dalam hal ini pemimpin yang mampu mengemban tanggung jawab dengan baik, dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif, positif, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi. Dalam ilmu pemerintahan terdapat dua fungsi dasar, yaitu fungsi primer atau pelayanan yang menjadikan pemerintah berhubungan langsung dengan pelayanan dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, dan fungsi sekunder atau pemberdayaan yaitu melibatkan upaya memberdayakan masyarakat serta mengembangkan kapasitas untuk meningkatkan kemampuan masyarakat bersikap mandiri.

2.2. Tata Kelola Desa

Putra (2017) memaknai tata kelola yang baik (*good governance*) merupakan suatu konsep dengan melibatkan prinsip dan praktik pengelolaan organisasi, baik pemerintah, sektor swasta, dengan tujuan mencapai hasil yang baik, adil, dan berkelanjutan. *Good governance* adalah suatu kerangka kerja untuk pengelolaan organisasi atau entitas, termasuk pemerintah dan sektor swasta, dengan prinsip-prinsip dan praktik yang bertujuan untuk mencapai hasil yang baik, adil, dan berkelanjutan. Beberapa prinsip dari tata kelola desa yang baik untuk diterapkan menurut Putra (2017) adalah adanya transparansi, partisipasi masyarakat, penegakan hukum, daya tanggap, orientasi khusus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis.

Tata kelola yang baik atau *good governance* umumnya mencakup perilaku dan tindakan yang mengarahkan, mengendalikan, dan mempengaruhi urusan publik (Sasauw, Pangemanan, dan Monintja 2020). Dalam konteks ini, konsep kepemimpinan memainkan peran penting dalam membentuk tata kelola publik yang baik. Beberapa poin kunci yang dapat diidentifikasi terkait dari tata kelola yang baik adalah kepemimpinan efektif, pengaruh pada pengambilan keputusan, orientasi pada kepentingan publik, akuntabilitas dan transparansi, partisipasi masyarakat, serta manajemen sumber daya.

2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) konteks kualitas pelayanan publik, adanya penciptaan kepuasan pelanggan memang menjadi suatu hal yang sangat penting. Pada dasarnya, kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana pengalaman pelanggan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah, pihak penyedia layanan perlu memahami dengan baik apa yang diharapkan oleh masyarakat yang membutuhkan, pihak penyelenggara harus memiliki mekanisme untuk mengukur kepuasan pelanggan, serta konsistensi dalam memberikan layanan sehingga dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Organisasi penyedia layanan juga harus memastikan bahwa karyawan yang memberikan layanan publik memiliki keterampilan interpersonal yang baik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) juga menyebutkan terdapat beberapa indikator kunci dalam memudahkan pengukuran dan pemahaman, diantaranya bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

2.4. Komitmen Organisasi

Komitmen karyawan merujuk pada keadaan psikologis atau ikatan emosional yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Meyer dan Allen 1991). Hal ini dapat mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap berada dalam organisasi atau untuk memutuskan untuk melanjutkan keanggotaan mereka. Terdapat tiga dimensi utama komitmen karyawan yang telah diidentifikasi oleh Meyer dan Allen (1991), diantaranya

komitmen efektif (*affective commitment*) berkaitan dengan tingkat kepuasan bekerja di suatu organisasi, komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) berkaitan dengan perasaan tanggung jawab atau kewajiban moral karyawan terhadap organisasi, dan komitmen normatif (*normative commitment*) terkait dengan persepsi karyawan kehilangan manfaat apabila berpindah ke organisasi lain. Tingkat komitmen yang tinggi umumnya dianggap positif, karena karyawan yang dapat menjaga komitmennya cenderung lebih produktif, berkontribusi secara positif, dan memungkinkan lebih lama untuk tetap berada di organisasi dalam jangka waktu lama.

2.5. Tata Kelola Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Tata kelola yang baik salah satunya pada pemerintahan desa dengan tujuan menciptakan *good governance* menjadi kunci penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, mengurangi korupsi, dan menciptakan lingkungan yang mendukung pembangunan berkelanjutan. Hal tersebut didukung dengan praktik prinsip-prinsip *good governance* yang dapat memajukan layanan publik semakin berkualitas, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mengurangi risiko terjadinya korupsi dan ketidakadilan dalam sistem pemerintahan. Pemerintahan desa diharapkan dapat mencapai tingkat profesionalisme, efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas yang lebih tinggi, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Putra (2017) memaknai tata kelola yang baik (*good governance*) merupakan suatu konsep dengan melibatkan prinsip dan praktik pengelolaan organisasi, baik pemerintah, sector swasta, dengan tujuan mencapai hasil yang baik, adil, dan berkelanjutan.

Amin (2020) menyebutkan tata pemerintahan yang bersih dan profesional memerlukan kerja keras, komitmen, dan konsistensi dalam upaya reformasi birokrasi dan penerapan *good governance*. Dalam urusan tata kelola yang baik diperlukan beberapa prinsip yang perlu diterapkan, salah satunya adalah adanya transparansi kepada masyarakat untuk dapat memperkuat kepercayaan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Azlina dan Amelia 2015). Gama (2015) mengartikan pelayanan publik sebagai konsep interaksi antara penyedia layanan yang bisa berasal dari pihak pemerintah atau sektor swasta dengan masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen layanan sebagai perwujudan pelaksanaan tugas dan pemerintah berdasarkan kebutuhan, keinginan. Persepsi kualitas pelayanan publik dapat bervariasi dari setiap individu dan sering kali terkait dengan pengalaman pribadi. Oleh karena itu mendengarkan umpan balik masyarakat dan terus meningkatkan proses pelayanan berbasis pada hal tersebut menjadi penting dalam rangka meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyebutkan terdapat sepuluh dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), akses (*access*), kesopanan (*courtesy*), komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kemampuan (*tangibles*), bukti fisik (*physical evidence*). Sederhananya dimensi-dimensi kualitas pelayanan dapat membantu penyelenggara pelayanan publik dalam memfokuskan upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Namun sepuluh dimensi tersebut telah disederhanakan menjadi beberapa indikator kunci untuk memudahkan pengukuran dan pemahaman, yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Maka dari itu konsep tata kelola pemerintahan yang baik dalam konteks pemerintahan dapat memberikan dampak positif signifikan pada kualitas penyelenggaraan negara dan

kehidupan masyarakat secara keseluruhan.

H1 : Tata kelola desa berdampak terhadap kualitas pelayanan publik.

2.6. Tata Kelola Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan KOrnitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi

Heryanto (2014) mengartikan komitmen terhadap organisasi mencerminkan tingkat keterikatan dan kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja dan suatu proses berkelanjutan anggota organisasi dalam mengungkapkan kepedulian terhadap organisasi, kemajuan, keberhasilan serta komitmen yang bukan hanya secara pasif namun juga melibatkan diri. Meyer dan Allen (1991) menyebutkan terdapat tiga komponen dalam teori komitmen organisasi, yaitu komitmen efektif yaitu sikap tanggung jawab karyawan dalam sebuah organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, komitmen berkelanjutan yaitu berkaitan dengan tanggung jawab moral untuk tetap setia pada organisasi dan mempertahankan keanggotaannya, dan komitmen normatif sikap individu dalam sebuah organisasi sehingga merasa wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi.

Komitmen organisasi merujuk pada sikap individu terhadap organisasi tempat mereka bekerja atau bergabung Andika dan Martini (2017). Sikap ini mencakup aspek-aspek, seperti loyalitas, identifikasi dengan nilai organisasi, dan keterlibatan dalam mencapai tujuan organisasi. Persepsi tujuan organisasi mencakup bagaimana individu melihat dan memahami tujuan dan misi organisasi. Individu yang merasa sejalan dengan tujuan organisasi dan melihat relevansi tujuan tersebut dengan nilai-nilai pribadi mereka cenderung memiliki tingkat komitmen organisasi lebih tinggi.

Komitmen organisasi memberikan dampak positif terhadap tata kelola suatu pemerintahan. Hal ini sejalan dengan penelitian Oktari dan Afifah (2023) and the respondents were selected using purposive sampling. This study used an analysis method using the structural equation model (SEM bahwa komitmen organisasi dapat memperkuat pengelolaan keuangan serta tata kelola desa menjadi lebih baik. Selain itu dalam teori komitmen organisasi yang disampaikan Meyer dan Allen (1991), komitmen organisasi tinggi dapat berfungsi sebagai faktor untuk mengurangi kemungkinan terjadinya turn-over, namun komitmen organisasi yang rendah dapat meningkatkan risiko karyawan meninggalkan organisasi

Safitri (2022) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi yang dapat memberikan dampak loyalitas pegawai terhadap organisasi memiliki beberapa aspek tambahan, seperti produktivitas tinggi, keterlibatan yang besar, inovasi dan kreativitas, serta mentalitas dalam membela organisasi. Maka dari itu urusan pengelolaan dalam pemerintahan desa dapat membentuk stigma positif dalam diri aparatur desa sehingga dapat meningkatkan atau memberi pengaruh pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

H2 : Komitmen organisasi dapat memoderasi hubungan tata kelola desa dengan kualitas pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang menganalisis hubungan antara tata kelola desa sebagai variabel independen dengan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen serta dimoderasi oleh komitmen organisasi. Objek pada penelitian ini adalah Desa Candiwates Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan dengan rentang waktu penelitian selama tiga bulan, yaitu pada Bulan Oktober hingga Desember 2023. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Candiwates dengan jumlah sampel sejumlah 82 orang. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria

yang telah ditentukan. Purposive sampling melibatkan pemilihan berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti pengetahuan atau karakteristik khusus yang dianggap penting untuk penelitian (Sugiyono 2015).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner. Metode kuisisioner atau angket dalam penelitian ini melibatkan penyampaian pernyataan tertulis tertutup kepada responden sehingga dapat memberikan data lebih terstruktur dan mempermudah analisis. Sedangkan pengukuran jawaban adalah dengan menggunakan skala likert tujuh poin. Penelitian ini menggunakan alat uji penelitian berupa software Smart Partial Least Square (PLS) versi 4. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi moderasi yang digunakan untuk mengevaluasi apakah pengaruh variabel moderasi dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen. Proses ini membantu mengidentifikasi apakah efek variabel independen tergantung pada tingkat atau kondisi tertentu dari variabel moderasi

4. HASIL DAN ANALISIS

4.1. Deskripsi Data Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 82 orang dengan kategori sebagai berikut: (1) responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 responden (68%) sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 26 responden (32%); (2) responden dengan usia < 25 tahun sebanyak 30 responden (36%), usia 26 – 35 tahun sebanyak 23 responden (28%), usia 36 – 45 tahun sebanyak 19 responden (23%), dan > 45 tahun sebanyak 11 responden (13%); (3) responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat 36 responden (44%), pendidikan D3/D4 19 responden (23%), dan pendidikan S1 sebanyak 27 responden (33%); (4) jenis kebutuhan layanan berupa mengurus surat umum dan SKCK sebanyak 63 responden (77%) dan kebutuhan mengurus akta kelahiran dan KK (Kartu Keluarga) sebanyak 39 responden (23%).

4.2. Uji Outer Model

4.2.1 Uji Validitas

Tabel 1. Outer Loading

Variabel Laten	Variabel Manifes	Outer Loading	Signifikasi (>0,7)
Tata Kelola Desa	KCM1	0.855	Valid
	PYB1	0.945	Valid
	RL3	0.904	Valid
	JMN3	0.972	Valid
	KTG3	0.750	Valid
	KTG5	0.909	Valid
	BF5	0.877	Valid
Kualitas Pelayanan Publik	KTG1	0.950	Valid
	KTG4	0.903	Valid
	RL2	0.899	Valid
	BF3	0.782	Valid
	EMP5	0.918	Valid
Komitmen Organisasi	RL1	0.979	Valid
	TJ1	1.000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Hasil uji validitas konvergen melalui outer loading menunjukkan bahwa seluruh variabel manifes pernyataan pada variabel tata kelola desa, kualitas pelayanan publik, dan komitmen organisasi menunjukkan hasil >0,7. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada tiga variabel tersebut merupakan valid serta layak digunakan sebagai penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Komitmen Organisasi	Kualitas Pelayanan Publik	Tata Kelola Desa	Keterangan
Komitmen Organisasi (Z)	1.000			Valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.374	0.897		Valid
Tata Kelola Desa (X)	-0.064	0.510	0.901	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas discriminant melalui fornell lacker nilai setiap variabel menunjukkan hasil yang valid sehingga layak untuk digunakan data dalam penelitian.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Keterangan
Tata Kelola Desa (X)	0.975	0.981	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.779	0.900	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Analisa selanjutnya adalah dilakukan uji reliabilitas. Reliability construct dilakukan pengukuran dengan dua kriteria berbeda, yaitu cronbach's alpha dan composite reliability. Berdasarkan pada hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,6 dan nilai composite reliability diatas 0,8. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel penelitian tersebut reliabilitas cukup tinggi dan dinyatakan valid.

4.2.3. Uji Inner Model

4.2.4. Uji Hipotesis

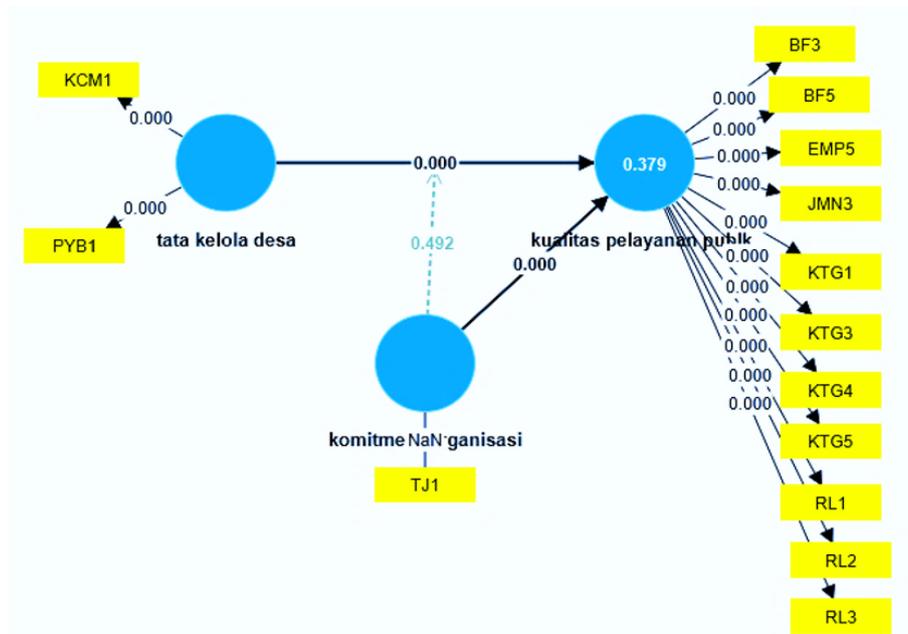
Table 4. Uji Hipotesis (Path Coeffisien)

Variabel	Original Sampel (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Komitmen Organisasi -> kualitas pelayanan publik	0.345	0.344	0.050	6.928	0.000
Tata kelola desa -> kualitas pelayanan publik	-0.487	0.492	0.043	11.286	0.000
Komitmen organisasi x tata kelola desa -> kualitas pelayanan publik	0.043	0.043	0.063	0.687	0.492

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel tata kelola desa juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai P Values 0,000. Sedangkan komitmen organisasi tidak dapat memoderasi hubungan antara tata kelola desa terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai P Values

0,492 yang berwarna merah. Namun adanya variabel komitmen organisasi dapat memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan dengan nilai P Values 0,000. Artinya nilai komitmen organisasi yang tinggi dapat menambah kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa Candiwates.



Gambar 1. Output Bootstrapping

Hasil dari pengujian melalui software Smart PLS versi 4 menunjukkan bahwa tata kelola desa berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil uji inner model atas tata kelola desa terhadap kualitas pelayanan publik ditunjukkan nilai t statistic sebesar 11,286 dengan nilai P Values 0,000 sehingga hipotesis ini dinyatakan diterima. Sehingga berdasarkan hal tersebut hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa tata kelola desa mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Candiwates. Dalam penelitian ini dibuktikan dari perspektif masyarakat bahwa sikap aparatur desa yang berusaha memahami setiap detail keluhan masyarakat sehingga mampu memberikan pelayanan desa secara sigap dan solutif. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Amin (2020) bahwa sikap profesionalisme aparatur pemerintah memegang peran, terutama dalam pelayanan publik. Adanya kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dapat mempengaruhi perspektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Fauziah 2022).

Selanjutnya hasil dari pengujian menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak dapat memoderasi hubungan antara tata kelola desa terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil uji inner model didapatkan nilai t statistik sebesar 0,687 dengan nilai P Values sebesar 0,492 dengan warna merah, sehingga hipotesis ini dinyatakan tidak diterima. Sehingga dalam hal ini komitmen organisasi tidak dapat memoderasi atau memperlemah pengaruh antara tata kelola desa dengan kualitas pelayanan publik. Sehingga berdasarkan hal tersebut hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa tata kelola desa yang dipengaruhi kualitas pelayanan publik tidak dapat dimoderasi oleh komitmen organisasi di Desa Candiwates Hal ini disebabkan meskipun aparatur desa bertanggung jawab terhadap segala informasi dan dokumen yang diberikan, tetap tidak menjamin sikap loyalitas dari seorang aparatur dalam memberikan pelayanan. Hasil ini berbeda dengan penelitian Oktari dan Afifah (2023) and the respondents were selected using purposive sampling. This study used an analysis method

using the structural equation model (SEM yang menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat memoderasi hubungan antara suatu tata kelola desa dengan pengelolaan keuangan desa. Namun komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan pada variabel komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil uji inner model atas komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan nilai t sebesar 6,928 dengan nilai P values 0,000 sehingga hipotesis ini dinyatakan diterima. Selain itu juga didukung adanya kualitas pelayanan publik yang tinggi sehingga berpengaruh pada komitmen organisasi. Hasil ini sesuai dengan penelitian Meilina dan Widodo (2018) yang menyatakan adanya pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Publik Kota Kediri.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil olah data penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tata kelola desa dilihat dari perspektif masyarakat memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik secara simultan. Sementara komitmen organisasi tidak memoderasi hubungan antara tata kelola desa dengan kualitas pelayanan publik. Namun komitmen organisasi secara singular dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Keterbatasan pada penelitian ini adalah kurangnya jumlah responden sehingga mendapatkan hasil yang kurang signifikan. Selain itu jumlah variabel dalam penelitian masih kurang sehingga diharapkan untuk menambah variabel pada penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini menggunakan instrumen yang berdasar pada hasil jawaban kuisioner tanpa melakukan wawancara atau terlibat secara langsung sehingga kesimpulan berdasakan data tertulis dapat menimbulkan masalah apabila terdapat perbedaan antara persepsi responden dengan realitas yang sesungguhnya. Hal ini dikarenakan dalam menginterpretasikan kesimpulan, hasil data tertulis hanyalah berasal dari satu sumber informasi, dan lebih diutamakan penelitian komprehensif untuk menggali lebih dalam aspek tertentu dalam tata kelola desa dan kualitas pelayanan publik maupun penelitian lainnya.

REFERENSI

- Ali, Khaidir, dan Agung Saputra. 2020. "Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar." *Warta Dharmawangsa* 14(4):602-14.
- Amin, Muhammad. 2020. "Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan." *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)* 1(2):137-52. doi: 10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152.
- Andika, Tria, dan Martini. 2017. "PENGARUH PENGALAMAN, KOMPETENSI PROFESIONAL, KECERDASAN INTELEKTUAL, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA AUDITOR (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Selatan)." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):167.
- annur, cindy mutia. 2021. "Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik." *databoks*.
- Azlina, Nur, dan Ira Amelia. 2015. "Pengaruh Good Governance Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan." *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* 12(2):32. doi: 10.19184/jauj.v12i2.1409.
- Fauziah, Fauziah. 2022. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Kelurahan Di Kecamatan Paleteang Kabupaten

- Pinrang." *Jurnal BISNIS & KEWIRAUSAHAAN* 11(1):52–63. doi: 10.37476/jbk.v11i1.3081.
- Febrianti, M. M., dan M. P. Priyadi. 2022. "Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 11(8):1–16.
- Firmansyah, Aditya Cholif, Brilliant %J *Journal of Office Administration: Education Rosy, dan Practice*. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." 1(2):82–93.
- Gama, Carlito. 2015. "Pengaruh Implementasi Sistem Freebalance Pada Pengalokasian Dana Civil Society Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." *Reformasi* 5(2):409–22.
- Heryanto, Yanto. 2014. "Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Logika* 12(3):23–40.
- Meilina, Restin, dan Mochamad Wahyu Widodo. 2018. "Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia* 11(2):49–57. doi: 10.32812/jibeka.v11i2.60.
- Meutia, Kardinah Indrianna, dan Cahyadi Husada. 2019. "Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):119–26.
- Meyer, John P., dan Natalie J. Allen. 1991. "A three-component conceptualization of organizational commitment." *Human resource management review* 1(1):61–89.
- Oktari, Vera, dan Ulfa Afifah. 2023. "An Analysis of Village Governance With Organizational Commitment as a Moderating Variable." *Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara* 173–84. doi: 10.28986/jtaken.v9i1.796.
- Parasuraman, Anantharathan, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research." *Journal of marketing* 49(4):41–50.
- Putra, Hendi Sandi. 2017. "Tata kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan good governace di desa kalibelo kabupaten kediri." *Jurnal Politik Muda* 6(2):110–19.
- Rahman, Fathur. 2018. *Teori Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press.
- Safitri, Devi. 2022. "The Determinants of Intent to Whistle-blowing: Organizational Commitment, Personal Cost of Reporting, and Legal Protection." *Accounting Analysis Journal* 11(1):1–9. doi: 10.15294/aaj.v11i1.54734.
- Sasauw, Regina Celine, Sofia Pangemanan, dan Donald Monintja. 2020. "Tata Kelola Pemerintahan Dalam Pengembangan Desa Perbatasan (Studi Kasus di Desa Kalongan Kecamatan Kalongan Kabupaten Talaud)." *Jurnal Eksekutif* 2(5).
- Siti Maryam, Neneng. 2017. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6.
- Sugiyono, P. D. 2015. "METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)(ke-21)." Penerbit Alfabeta.
- Vellayati, W. A., dan M. Dwihartanti. 2018. "Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten" ... *Administrasi Perkantoran-S1* (1).