

---

# PENGARUH PRAKTIK MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK KANTOR DESA CILEUNGSI

Yuni Fitria

Program Studi Manajemen, Universitas Bunda Mulia  
S912210062@student.ubm.ac.id

Siti Yasmina Zubaedah

Program Studi Manajemen, Universitas Bunda Mulia  
szubaedah@bundamulia.ac.id (*corresponding author*)

---

*Masuk: 03-10-2025, revisi: 27-10-2025, diterima untuk diterbitkan: 04-11-2025*

---

**Abstract:** This study aims to analyze the influence of HRM practices and technology utilization on the quality of public services at the Cileungsi Offices, Bogor Regency. The background of this research highlights the importance of fast and accountable public services, which can be achieved through professional HRM and optimal use of technology. This study employs a quantitative method with total sampling, data collection through questionnaires, and analysis using Partial Least Square (PLS). The findings indicate that human resource management practices and technology utilization have a positive and significant effect on public service quality, both partially and simultaneously. These results emphasize that the combination of effective HR management and optimal technology use can enhance the quality of public services, particularly at the village level. This study is expected to serve as a reference for village governments in designing service improvement strategies based on HR capacity building and digital transformation

**Keywords:** Human Resources Management, Technology Adoption, Service Quality, Performance

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh praktik manajemen sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi terhadap kualitas layanan publik di Kantor Desa Cileungsi, Kabupaten Bogor. Latar belakang penelitian berangkat dari pentingnya pelayanan publik yang cepat, dan akuntabel, yang dapat dicapai melalui pengelolaan SDM secara profesional dan pemanfaatan teknologi yang optimal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik total sampling, pengumpulan data melalui kuesioner, dan analisis menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen SDM dan pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi antara pengelolaan SDM yang efektif dan penggunaan teknologi secara optimal mampu meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya di tingkat desa. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah desa dalam merancang strategi peningkatan layanan berbasis penguatan kapasitas SDM dan transformasi digital.

**Kata Kunci:** Manajemen Sumber Daya Manusia, Adopsi Teknologi, Kualitas Layanan, Kinerja

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, revolusi industri 4.0 dan percepatan digitalisasi telah membawa perubahan besar pada cara organisasi menjalankan tugasnya, termasuk dalam hal pelayanan publik. Memanfaatkan TIK atau e-government tidak lagi menjadi pilihan, melainkan sebuah keharusan untuk meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan. Sesuai oleh pandangan

Akbar et al. (2021), menyatakan bahwasanya adopsi e-government merupakan faktor krusial dalam mentransformasi administrasi publik dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada warga. Fenomena ini mendorong organisasi publik untuk mengadopsi inovasi berbasis teknologi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada pelanggan (Sabilla et al., 2025).

Namun, keberhasilan pemanfaatan teknologi bergantung pada kesiapan dan kapasitas SDM yang mengoperasikannya. Sebagaimana ditekankan oleh Irani & Kamal (2021), implementasi teknologi yang sukses di sektor publik bukan hanya tentang penyediaan perangkat keras dan lunak, tetapi juga memastikan teknologi tersebut mudah diakses, digunakan, dan terintegrasi secara efektif dalam proses kerja sehari-hari. Ketika inovasi teknologi tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas SDM, maka implementasinya tidak akan optimal dan bahkan dapat menimbulkan masalah baru.

Pada era desentralisasi dan otonomi daerah, peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik menjadi sangat krusial. Penilaian kinerja yang berkelanjutan terhadap SDM kelurahan menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pemerintahan (Furqan et al., 2020). Sejalan dengan spirit reformasi birokrasi, upaya ini tujuannya untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada profesionalisme. Menurut Ibrahim et al. (2025) bahwa pentingnya ekspektasi layanan melalui teknologi digital adalah sebagai mekanisme atau kunci untuk meningkatkan pelayanan publik. Sehingga bisa diartikan jika pada praktik manajemen sumber daya manusia yang ada, bisa memanfaatkan teknologi dengan baik, maka hal tersebut akan berpengaruh kepada kualitas layanan publik. Situasi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana praktik manajemen SDM dan pemanfaatan teknologi secara bersama-sama dapat mempengaruhi pelayanan publik di tingkat desa.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji mengenai manajemen praktik SDM dan hubungannya dengan kualitas layanan kepada publik. Rosalina et al (2022) menunjukkan bahwa adanya pengaruh praktik manajemen sumber daya manusia secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik dilihat dari sudut pandang SDM suatu kantor pemerintahan setempat. Walaupun diteliti dari sudut pandang publik penerima pelayanan, Demo et al (2024) membuktikan hasil sama yaitu adanya pengaruh yang signifikan dari praktik manajemen SDM terhadap kualitas layanan. Sedangkan, penelitian berbeda menemukan pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap kualitas layanan (Bolivar, 2015). Namun, masih sangat terbatas kajian yang secara komprehensif menganalisis pengaruh gabungan antara praktik manajemen sumber daya manusia beserta tingkat memanfaatkan teknologi terhadap kualitas layanan publik di tingkat desa dari sudut pandang SDM, khususnya di wilayah dengan kompleksitas penduduk seperti Cileungsi. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian (research gap) yang dapat diisi dalam memberi gambaran nyata mengenai bagaimana interaksi kedua faktor ini mempengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat. Sehingga pada penelitian ini akan menjadi temuan baru yang menggabungkan antara praktik manajemen sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi secara bersamaan mempengaruhi kualitas layanan publik.

Kondisi Desa Cileungsi dan Desa Cileungsi Kidul saat ini sudah ada aplikasi teknologi yang digunakan oleh perangkat Desa untuk membantu pekerjaan masing-masing perangkat dan staf. Salah satu contoh aplikasi yang digunakan yaitu aplikasi teknologi yang sudah disediakan oleh kominfo bernama Desa Digital. Akan tetapi teknologi digital ini penggunaannya masih ditaraf pengisian data oleh petugas dan laporan dari kantor Desa ke Kecamatan, Kabupaten, maupun Disdukcapil. Oleh sebab itu, studi ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh praktik manajemen sumber daya manusia serta pemanfaatan teknologi terhadap kualitas layanan publik Kantor Desa di Cileungsi Kabupaten Bogor.

Mengacu pada latar belakang serta batasan masalah yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian adalah: 1) Pengaruh positif Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) terhadap Kualitas Layanan Publik (Y) di Kantor Desa Cileungsi; 2) Pengaruh positif Pemanfaatan Teknologi (X2) terhadap Kualitas Layanan Publik

(Y) di Kantor Desa di Cileungsi; 3) pengaruh positif Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) dan Pemanfaatan Teknologi (X2) secara simultan terhadap Kualitas Layanan Publik (Y) di Kantor Desa di Cileungsi. Sejalan dengan perumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kualitas Layanan Publik di Kantor Desa di Cileungsi.

Dilihat dari rumusan masalah yang ada maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, sehingga temuan ini dapat sebagai dasar untuk merancang program pengembangan kompetensi dan pelatihan aparatur desa, serta menyusun rencana untuk pemerintahan Desa yang lebih maju dan berkembang dengan mempertimbangkan pemanfaatan teknologi yang lebih efektif dan tepat sasaran guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain itu diharapkan pada penelitian ini bisa menjadi titik awal atau landasan untuk penelitian lebih lanjut dengan variabel yang berbeda, lokasi yang lebih luas, atau pendekatan metodologi yang lain untuk menyempurnakan dan memperdalam pemahaman tentang manajemen layanan publik di era digital.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hasibuan (2013), dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Manusia (SDM) ialah gabungan kemampuan kognitif dan fisik yang dimiliki setiap individu, dimana karakter dan perilaku dipengaruhi faktor hereditas dan lingkungan, sementara kinerja kerja didorong motivasi dalam mencapai kepuasan pribadi. Pandangan lain dikemukakan oleh Dessler (2019), yang dalam bukunya *Human Resource Management* menekankan bahwa manajemen sumber daya manusia mencakup sejumlah kebijakan serta praktik yang diperlukan individu untuk mengatur aspek people atau sumber daya manusia untuk perannya sebagai manajer, termasuk proses recruitment, screening, pelatihan, pemberian penghargaan, serta evaluasi kinerja. Dengan demikian, disimpulkan bahwasanya Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia adalah aktivitas yang dilakukan oleh setiap individu dalam organisasi dengan segala potensi, kemampuan, dan karakteristiknya yang berperan aktif sebagai penggerak organisasi untuk meraih tujuannya dengan kontribusi kerja yang efektif dan efisien.

Dalam konteks sektor publik, pandangan ini diperkuat oleh Farooq dan Sultana (2021) yang menemukan bahwasanya praktik manajemen sumber daya manusia berdampak signifikan kepada kinerja organisasi di sektor publik, dengan keterlibatan pegawai (*employee engagement*) memainkan peran mediasi yang krusial. Hal ini menggarisbawahi bahwa praktik manajemen sumber daya manusia mampu menumbuhkan keterlibatan dan komitmen tinggi dari para pegawainya yang menjadi faktor penentu efektivitas organisasi publik sehingga mempengaruhi dalam memberikan pelayanan publik.

Pada studi ini, kerangka pengukuran Praktik MSDM mengarah kepada indikator yang dikemukakan Demo et. al. (2024). Indikator-indikator tersebut membentuk praktik didalam manajemen sumber daya manusia dan mencakup aspek-aspek fundamental kinerja seorang aparatur, meliputi: Pelatihan, Pengembangan dan Pendidikan; Kondisi Kerja; Hubungan antar pegawai; Kompetensi dan Penilaian Kinerja.

Menurut Bolívar (2015), dalam konteks pemerintahan modern, teknologi harus dipandang sebagai instrumen transformatif yang fundamental. Tujuannya bukan hanya untuk meningkatkan efisiensi internal, tetapi untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan warganya dan pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan nilai publik yang lebih besar. Nilai publik ini terwujud dalam bentuk layanan yang lebih responsif, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Jika teknologi dan sarana ini bisa dimanfaatkan secara baik oleh sumber daya manusia yang ada maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik. Keberhasilan implementasinya dapat dianalisis melalui beberapa dimensi kunci, menurut Bolivar (2015) antara lain Peran Pemerintah sebagai Fasilitator, Peran Pemerintah sebagai Mitra Masyarakat, dan terakhir yaitu Peran Pemerintah sebagai mitra informasi dan memberikan dorongan. Peran

Perangkat Desa berpengaruh terhadap kualitas layanan publik karena teknologi secanggih apa pun tidak akan berfungsi optimal tanpa peran aktif dari sumber daya manusia yang menjalankannya. Dalam hal ini, perangkat desa memegang peran sentral sebagai agen perubahan sekaligus pengguna utama sistem. Peran mereka melampaui sekadar operator teknis; mereka adalah jembatan antara teknologi dan masyarakat. Penelitian oleh Elgohary & Abdelazyz (2020) menyimpulkan bahwa faktor kesiapan pegawai dan dukungan manajerial adalah prediktor paling signifikan bagi keberhasilan implementasi e-government di tingkat lokal.

Dari perspektif kualitas layanan, Donnelly (1995), meskipun awalnya fokus pada sektor swasta, gagasannya mengenai dimensi kualitas layanan sering diadopsi untuk memahami harapan masyarakat terhadap layanan publik, yang menekankan pada keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian oleh Ningsih (2023) menegaskan bahwa peran pemerintah desa sangat sentral dalam upaya peningkatan kualitas berbagai jenis pelayanan publik yang menjadi kewenangannya, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat desa. Berdasarkan dari penelitian yang terdahulu, untuk setiap variabel baik itu variabel independen (Praktik Manajemen SDM dan Pemanfaatan Teknologi) maupun variabel dependen (Kualitas Layanan Publik), masing-masing memiliki indikator yang dapat mempengaruhi hubungan diantaranya.

Berdasarkan telaah literatur dan kerangka pemikiran yang sudah dijabarkan, hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Praktik manajemen sumber daya manusia merupakan pondasi utama untuk sebuah organisasi publik untuk dapat menjalankan fungsinya secara efektif. Kinerja aparatur desa yang unggul secara teoretis akan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Pandangan ini didukung oleh penelitian di sektor publik, seperti studi oleh Matsuo (2024) yang menemukan bahwa sistem kerja berkinerja tinggi (high-performance work systems), sebagai cerminan pengelolaan SDM yang unggul, secara signifikan meningkatkan kinerja pelayanan. Mengindikasikan bahwasanya semakin baik praktik manajemen SDM di suatu instansi pemerintah, maka semakin tinggi pula kualitas layanan publik yang mampu dihasilkannya. Seperti pada penelitian sebelumnya Rosalina et al (2022) yang menjelaskan bahwasanya manajemen sumber daya manusia sangat menentukan kualitas layanan publik, oleh sebab itu penelitian ini mengajukan hipotesis: H1: Diduga Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik (Y).
2. Menurut Bolívar (2015), tujuan utama teknologi dalam pemerintahan adalah untuk menciptakan nilai publik, yang salah satunya terwujud melalui layanan yang lebih efisien dan transparan. Penelitian empiris oleh Kwilinski et al. (2024) juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan secara efektif mengurangi waktu tunggu dan menyederhanakan proses, yang secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu penelitian ini mengajukan hipotesis: H2: Diduga Pemanfaatan Teknologi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik (Y).
3. Kualitas layanan publik ini tidak lepas dari pengaruh kualitas sumber daya manusia yang dikompilasikan dengan pemanfaatan teknologi oleh setiap sumber daya manusia yang ada. Seperti yang dikemukakan oleh Nurjaya dkk (2021) bahwa Kinerja lembaga bisa ditingkatkan dengan cara memberdayakan sumber daya manusianya dan membekali pengetahuan teknologi sehingga pelayanan dapat lebih optimal. H3: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia(X1) dan Pemanfaatan Teknologi (X2) Secara Simultan terhadap Kualitas Layanan Publik (Y).

## METODOLOGI PENELITIAN

Subjek dalam penelitian adalah Sumber Daya Manusia yang disebut dengan perangkat Desa. Tempat berlangsungnya penelitian ini yaitu di Kantor Desa Cileungsi dan Kantor Desa Cileungsi Kidul, yang berlokasi di Desa Cileungsi, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Seperti yang diungkapkan oleh Wright dan Nishi (2007), bagaimana persepsi karyawan penting dalam memahami hubungan antara Sumber Daya Manusia dan hasilnya bagi organisasi, begitu pula dengan pemanfaatan teknologi yang berpengaruh dalam memajukan organisasi. Berdasarkan pernyataan tersebut dianggap bahwa pentingnya setiap pendapat dan persepsi dari setiap anggota dalam perangkat Desa demi kemajuan dan perkembangan Desa untuk menjadi lebih baik.

Variabel Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (PMSDM), Variabel ini diukur menggunakan indikator kinerja aparatur yang di adaptasi dari Demo et al.(2024), yang meliputi: Pelatihan, Pengembangan dan Pendidikan, Kondisi Kerja, Hubungan antar Pegawai, Kompetensi dan Penilaian Kinerja. Pemanfaatan Teknologi (PT) diukur melalui tiga aspek utama yang telah diidentifikasi dalam kajian pustaka menurut Bolivar (2015), yaitu: bagaimana pemerintahan desa berperan sebagai fasilitator dalam memanfaatkan teknologi, bagaimana peran pemerintah desa sebagai mitra masyarakat dalam memanfaatkan teknologi, bagaimana peran pemerintah desa memanfaatkan teknologi dengan memberikan dorongan dan informasi kepada warga untuk bisa berpartisipasi. Variabel Terikat Kualitas Layanan Publik (KLP): Variabel ini diukur menggunakan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Donnelly (1995) yang terdiri dari: *Tangibles* (Ketersediaan Sarana/ Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Kesigapan / Ketanggapan), *Assurance* (Kepastian / Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pengukuran tersebut dianggap sesuai untuk meneliti subjek, yaitu para perangkat desa, mengingat bahwa tujuan penelitian adalah untuk menyelidiki persepsi SDM terhadap praktik manajemen dan pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan publik yang disediakan. Untuk itu, pengukuran disesuaikan agar dapat mendapatkan Gambaran tentang seberapa besar pengaruh pengelolaan dan teknologi yang tersedia di kantor desa dalam memfasilitasi pekerjaan para perangkat desa.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis data. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi variabel-variabel yang diteliti dalam bentuk angka. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, yaitu serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Setiap item pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan Skala Likert (1-5) untuk menguantifikasi data.

Jumlah populasi yang menjadi target penelitian relatif kecil, yaitu hanya 39 orang. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh atau yang sering disebut juga dengan sensus atau total sampling. Dilihat dari penelitian sebelumnya Demo et al (2024) yang menggunakan metode SEM-PLS dan penelitian ini juga lebih eksploratorik maka analisis dilakukan dengan dukungan perangkat lunak SEM-PLS versi 3.0 , Hair et al (2014).

## HASIL DAN KESIMPULAN

Hasil analisis statistik deskriptif yang dikumpulkan dari responden disajikan secara rinci pada tabel 1. Jawaban untuk praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (PMSDM), Pemanfaatan Teknologi (PT), dan Kualitas Layanan Publik (KLP), rata-rata jawaban menunjukkan nilai di atas 4,5 yang termasuk dalam kategori "Sangat Setuju," dengan rentang standar deviasi yang tidak terlalu lebar.



**Tabel 1****Analisis Statistik Deskriptif**

Variabel	Mean	Scale Min	Scale Max	Std. Dev
PMSDM	4,535	3	5	0,584
PT	4,569	2	5	0,613
KLP	4,501	3	5	0,579

Sumber: Peneliti (2025)

Karakteristik responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu jenis kelamin responden paling besar dari laki-laki sebesar 90,2% dan wanita 9,8%, Usia responden paling besar dari kantor desa dari rentan 25-36 dan 37-45 tahun dengan persentase masing-masing sebesar 39%, Pendidikan terakhir dari responden paling besar dari SMK/SMK sebesar 65% dan Asala responden, karena dilakukan dari 2 Desa yaitu Desa Cileungsi sebesar 43,9% dan Desa Cileungsi Kidul sebesar 56,1%. Lalu jabatan responden semua terpenuhi dari setiap masing-masing divisi dan dilihat dari masa bekerja responden paling besar di masa 1-3 tahun sebesar 51,2%. Model Smart PLS disajikan dalam Gambar 1.

**Tabel 2****Evaluasi Model Pengukuran**

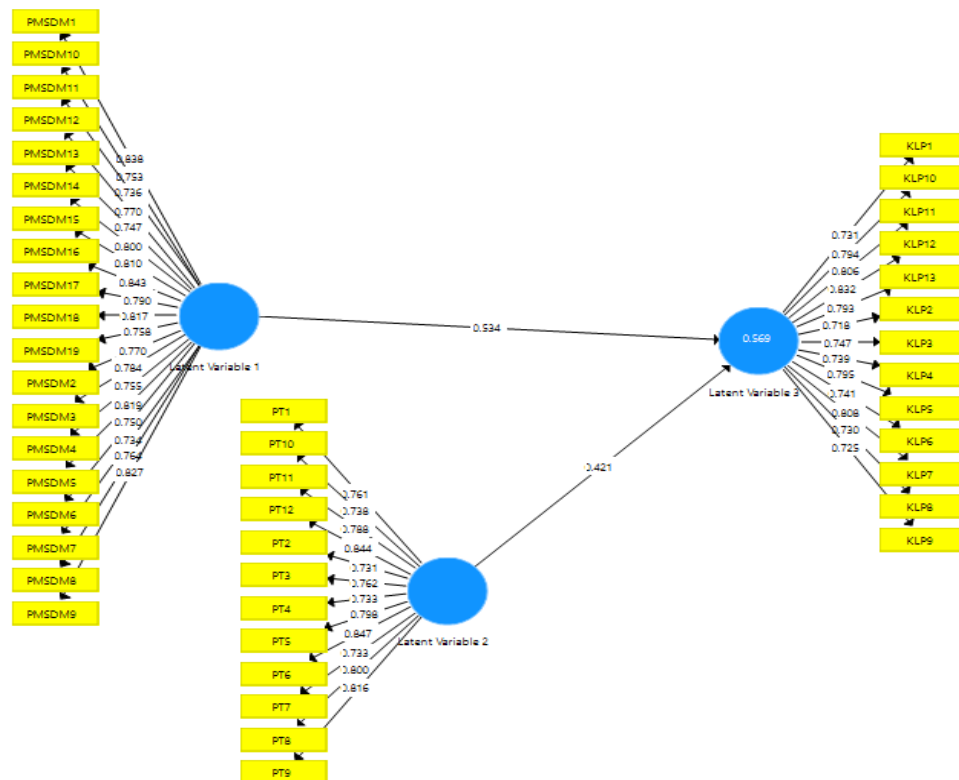
Variabel	Indikator	Outer Loading	Cronbachs Alpha	Composite Reliability	AVE
<b>Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (X1)</b>	PMSDM1	0,838	0,965	0,968	0,613
	PMSDM2	0,770			
	PMSDM3	0,784			
	PMSDM4	0,755			
	PMSDM5	0,819			
	PMSDM6	0,750			
	PMSDM7	0,734			
	PMSDM8	0,764			
	PMSDM9	0,827			
	PMSDM10	0,753			
	PMSDM11	0,736			
	PMSDM12	0,770			
	PMSDM13	0,747			
	PMSDM14	0,800			
	PMSDM15	0,810			
	PMSDM16	0,843			
	PMSDM17	0,790			
	PMSDM18	0,817			
	PMSDM19	0,758			
<b>Pemanfaatan Teknologi (X2)</b>	PT1	0,761	0,942	0,949	0,609
	PT2	0,731			
	PT3	0,762			
	PT4	0,733			
	PT5	0,798			
	PT6	0,847			
	PT7	0,733			
	PT8	0,800			
	PT9	0,816			
	PT10	0,738			
	PT11	0,788			
	PT12	0,844			
<b>Kualitas Layanan Publik (Y)</b>	KLP1	0,731	0,942	0,949	0,588
	KLP2	0,718			
	KLP3	0,747			
	KLP4	0,739			
	KLP5	0,795			

	KLP6	0,741			
	KLP7	0,808			
	KLP8	0,730			
	KLP9	0,725			
	KLP10	0,794			
	KLP11	0,806			
	KLP12	0,832			
	KLP13	0,793			

Sumber: Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 2, secara statistik dapat dilihat bahwa dari setiap indikator valid dalam mengukur konstruksinya secara konvergen karena semua nilai outerloading pada setiap indikator  $>0,7$  dan seluruh variable laten dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen karena nilai AVE  $>0,5$ . Dan untuk setiap variable memiliki nilai *cronbach's Alpha* dan *composite Reliability*  $>0,7$ . Hal ini menegaskan bahwa model pada penelitian ini telah uji lolos validitas dan reliabilitas sehingga layak untuk dilanjutkan ke tahap estimasi model berikutnya.

**Gambar 1**  
**Hasil Outer Model**



Sumber: Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pada tabel 3, terlihat bahwa 44 item indikator yang dianalisis memiliki nilai *cross-loadings* lebih besar pada variabel asalnya dibandingkan dengan variabel lainnya. Dengan demikian, seluruh 44 item indikator dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dari segi *discriminant validity*.

**Tabel 3**  
**Cross Loading**

	PMSDM	PT	KLP
PMSDM1	<b>0,838</b>	0,223	0,491
PMSDM2	<b>0,770</b>	0,205	0,461

	<b>PMSDM</b>	<b>PT</b>	<b>KLP</b>
PMSDM3	<b>0,784</b>	0,262	0,411
PMSDM4	<b>0,755</b>	0,104	0,388
PMSDM5	<b>0,819</b>	0,057	0,510
PMSDM6	<b>0,750</b>	0,080	0,445
PMSDM7	<b>0,734</b>	0,252	0,570
PMSDM8	<b>0,764</b>	0,204	0,430
PMSDM9	<b>0,827</b>	0,237	0,509
PMSDM10	<b>0,753</b>	0,231	0,353
PMSDM11	<b>0,736</b>	0,203	0,454
PMSDM12	<b>0,770</b>	0,009	0,490
PMSDM13	<b>0,747</b>	0,214	0,477
PMSDM14	<b>0,800</b>	0,368	0,597
PMSDM15	<b>0,810</b>	0,298	0,617
PMSDM16	<b>0,843</b>	0,046	0,529
PMSDM17	<b>0,790</b>	0,059	0,526
PMSDM18	<b>0,817</b>	0,198	0,592
PMSDM19	<b>0,758</b>	0,213	0,390
PT1	0,102	<b>0,761</b>	0,401
PT2	0,185	<b>0,731</b>	0,281
PT3	-0,053	<b>0,762</b>	0,315
PT4	0,032	<b>0,733</b>	0,190
PT5	0,195	<b>0,798</b>	0,502
PT6	0,165	<b>0,847</b>	0,316
PT7	0,198	<b>0,733</b>	0,404
PT8	0,101	<b>0,800</b>	0,464
PT9	0,048	<b>0,816</b>	0,484
PT10	0,368	<b>0,738</b>	0,478
PT11	0,447	<b>0,788</b>	0,529
PT12	0,207	<b>0,844</b>	0,471
KLP1	0,509	0,554	<b>0,731</b>
KLP2	0,396	0,355	<b>0,718</b>
KLP3	0,425	0,390	<b>0,747</b>
KLP4	0,483	0,221	<b>0,739</b>
KLP5	0,449	0,441	<b>0,795</b>
KLP6	0,360	0,419	<b>0,741</b>
KLP7	0,448	0,382	<b>0,808</b>
KLP8	0,426	0,320	<b>0,730</b>
KLP9	0,551	0,363	<b>0,725</b>
KLP10	0,500	0,528	<b>0,794</b>
KLP11	0,652	0,511	<b>0,806</b>
KLP12	0,431	0,464	<b>0,832</b>
KLP13	0,578	0,382	<b>0,793</b>

Sumber: Peneliti (2025)

Hasil pengujian berdasarkan dari tabel 4, untuk pengujian fornell-larcker menunjukkan bahwa nilai korelasi dari setiap variabel lebih besar daripada korelasi dengan variabel lainnya, sehingga dari masing-masing variabel dapat dinyatakan telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Nilai HTMT yang baik seharusnya berada dibawah 1 Hair et al (2014), Dan dilihat dari hasil uji validitas dengan metode *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) seluruh nilai antar variabel berada dibawah batas yang telah ditentukan ( $<1$ ). hal ini menandakan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki tingkat diskriminan yang memadai. Sehingga ketiga variabel dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan.



**Tabel 4****Validitas Diskriminan: Fornell Larcker & HTMT**

		PMSDM	OPT	KLP
<b>Fornell Larckner</b>	PMSDM	0,783		
	PT	0,236	0,780	
	KLP	0,634	0,547	0,767
<b>HTMT</b>	PMSDM			
	PT	0,265		
	KLP	0,640	0,535	

Sumber: Peneliti (2025)

Berdasarkan pada Tabel 5, diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,569 yang dikategorikan sedang, menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan lebih dari setengah variasi pada variabel dependen. Selain itu, nilai *Adjusted R-Square* pada variabel kualitas layanan publik tercatat sebesar 0,546. Hal ini berarti 54,6% variasi kualitas layanan publik dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, sedangkan 45,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

**Tabel 5****Hasil R-Square**

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>Adjusted R-Square</i>
Kualitas Layanan Publik	0,569	0,546

Sumber: Peneliti (2025)

Selanjutnya untuk hasil uji *predictive relevance*  $Q^2$  dihasilkan :

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R^2)^2 \\
 &= 1 - (1 - 0,569)^2 \\
 &= 1 - (0,431)^2 \\
 &= 1 - 0,185761 \\
 &= 0,814239
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai  $Q^2 = 0,814 > (0,35)$  yang menunjukkan bahwa *predictive relevance* yang sangat kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel independen praktik manajemen SDM dan pemanfaatan teknologi mampu menjelaskan dan memprediksi variabel kualitas layanan publik secara baik dan relevan.

Berdasarkan pada Tabel 6, hasil uji *path coefficient* memperlihatkan bahwa variabel praktik manajemen sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan publik dengan koefisien sebesar 0,534. Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal penerapan praktik manajemen sumber daya manusia, maka semakin baik pula kualitas layanan publik yang diberikan. Selain itu, variabel pemanfaatan teknologi juga berpengaruh secara signifikan dengan nilai koefisien 0,421, yang mengindikasikan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan masyarakat dapat meningkatkan mutu layanan publik. Seluruh nilai koefisien berada pada kisaran -1 hingga +1, sehingga hubungan antar variabel dapat dinyatakan valid.

**Tabel 6****Hasil Uji Path Coefficient**

Hubungan Variabel	<i>Path Coefficient</i>	Keterangan
Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia → Kualitas Layanan Publik	0,534	Signifikan
Pemanfaatan Teknologi → Kualitas Layanan Publik	0,421	Signifikan

Sumber: Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada tabel 7, dapat dinyatakan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena telah diketahui bahwa nilai t-statistic

untuk H1 dan H2 masing-masing  $>1,28$  dan  $p\text{-value } 0,000 < 0,10$ . Oleh karena itu hipotesis yang mengatakan bahwa “praktik sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan publik” **diterima**. Begitu juga dengan hipotesis ke dua yang mengatakan bahwa “pemanfaatan teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan publik” **diterima**.

**Tabel 7**

**Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Value</i>	Keterangan
Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia → Kualitas Layanan Publik	0,534	0,000	H1 diterima
Pemanfaatan Teknologi → Kualitas Layanan Publik	0,421	0,000	H1 diterima

Sumber: Peneliti (2025)

Lalu pada uji simultan pada hipotesis 3 dilakukan untuk menguji apakah variabel independen (X1 dan X2) secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Suatu pengaruh dinyatakan signifikan apabila nilai F-hitung lebih besar daripada F-tabel. Adapun formula yang digunakan dalam pengujian F adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

$$F = \frac{0,569/2}{(1 - 0,569)/(41 - 2 - 1)}$$

$$F = \frac{0,2845}{0,01134}$$

$$F = 25,08$$

$R^2$  = koefisien determinasi  
 $k$  = jumlah variabel independen  
 $n$  = jumlah sampel

Dari tabel distribusi F, pada  $\alpha = 10\%$ ,  $df1 = 2$ ,  $df2 = 38$  diperoleh hasil F-tabel yaitu 2,45. Maka dari itu, Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 25,08 lebih besar daripada F-tabel 2,45 pada tingkat signifikansi 10% ( $\alpha = 0,10$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau hipotesis yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara praktik manajemen sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi secara simultan terhadap kualitas layanan publik **diterima**. Dengan demikian untuk hasil ketiga hipotesis dapat dinyatakan diterima.

Berdasarkan dari hasil temuan statistik yang diperoleh dari praktik MSDM berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan publik, dapat disimpulkan bahwa tingginya keterlibatan dan komitmen dari setiap perangkat dan staff Desa dapat mendorong Praktik manajemen sumber daya manusia menjadi faktor penentu akan efektifitasnya dan kualitas layanan dari organisasi publik.

Dilihat dari pemanfaatan teknologi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan publik, hal ini menunjukkan bahwa peran pemerintah dalam memanfaatkan teknologi yang disediakan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan publik. Selain itu, dilihat dari temuan statistik bahwa praktik manajemen sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan publik. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa jika secara bersama-sama setiap perangkat dan staff Desa sudah memiliki kemampuan dalam teknologi dan didukung oleh fasilitas sistem yang ada dan bisa memanfaatkannya dalam

praktik kerja maka dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan publik dipemerintahan Desa Cileungsi.

Berdasarkan penelitian ini, ditemukan bahwa untuk meningkatkan partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan mengembangkan komunikasi dua arah antara pemimpin dengan perangkat dan staff Desa melalui forum diskusi maupun rapat evaluasi. Kemudian kantor desa dapat memberikan apresiasi kepada para perangkat dan staff yang berkontribusi aktif dalam ide maupun implementasi kegiatan. Dalam rangka pengendalian akses untuk keamanan Desa, bisa diterapkan monitoring dan evaluasi secara berkala terkait efektifitas partisipasi seluruh perangkat dan staff Desa.

Jika dilihat dari hasil analisis Pemanfaatan Teknologi, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih dapat ditingkatkan melalui pendekatan digital, karena media sosial dan *Website* Desa merupakan ruang yang strategis untuk menjangkau Masyarakat. Perlengkapan dan peralatan yang baik juga harus diimbangi dengan system pengelolaan, pemeliharaan serta pemanfaatan yang optimal agar benar-benar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menyampaikan informasi secara jelas dan transparan kepada masyarakat.

Pada akhirnya, penelitian menunjukkan bahwa yang perlu dipertahankan dalam *team work* dan solidaritas antar pegawai, serta motivasi untuk perkembangan dan peningkatan kemampuan tim. Secara garis besar seluruh perangkat setuju dengan adanya teknologi karena akan membantu masyarakat maupun kantor Desa untuk saling memberi informasi tentang Desa. Jadi jika teknologi ini bisa diaplikasikan dan dimanfaatkan oleh masyarakat dan pemerintah Desa, maka akan sangat membantu untuk pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah daerah dapat mempertahankan komitmen dari setiap perangkat Desa untuk memberikan kemudahan dan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.

Bagi peneliti selanjutnya, jika memang sudah diterapkan aplikasi Desa Digital ditempat tersebut, dapat melakukan penelitian dengan menambahkan dimensi yang lain, contohnya seperti alasan Pemanfaatan Teknologi dalam Penyediaan Layanan Publik, atau manfaat dan keuntungan Menggunakan Teknologi. Maka pada penelitian selanjutnya akan melihat apakah keuntungan dan manfaat yang didapat dari kantor Desa maupun masyarakat dan apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.

Saran lain yang mungkin bisa diperhatikan oleh pemerintah pusat, untuk perkembangan dan kemajuan dari setiap Desa yaitu jika pengaplikasian Desa digital ingin diterapkan diberbagai Desa, maka pemerintah pusat harus mendukung perangkat maupun peralatan dari setiap Desa agar aplikasi bisa berjalan dan diterapkan dengan baik. Kemudian, perlu adanya dukungan, misalkan seperti pemberian apresiasi pada setiap Desa yang sudah menerapkan dan mengaplikasikan teknologi Desa digital. Karena hal tersebut dapat mendorong setiap sumber daya manusia yang ada untuk ikut aktif dalam perancangan dan penerapannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., Gulzar, A., Siddique, N., & Ajmal Khan, M. (2021). Electronic Journal of Information System in Developing Countries Electronic Journal of Information System in Developing Countries): A Bibliometric Study (2014-2021): A Bibliometric Study. *Library Philosophy and Practice (e-Journal): Lincoln*.
- Demo, G., Costa, A. C. R., & Coura, K. V. (2024). HRM practices in the public service: a measurement model. *RAUSP Management Journal*, 59(1), 45–61.
- Dessler, G. (2019). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. F., & Curry, A. C. (1995). Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), 15–20. <https://doi.org/10.1108/09513559510103157>
- Elgohary, E., & Abdelaziz, R. (2020). The impact of employees' resistance to change on implementing e-government systems: An empirical study in Egypt. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 86(6).

- Farooq, R., & Sultana, A. (2021). Measuring students' attitudes toward plagiarism. *Ethics & Behavior*, 32(3), 210
- Furqan, A. C., Karim, F., Yuniar, L. S., Gunarsa, A., & Erwinsyah. (2023). The effects of information and communication technology on village development performance. *International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 1941–1948.
- Hasibuan & Malayu (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hair, J. F., Jr, Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/eb-10-2013-0128>
- Ibrahim, M., Emmanuel, C., Yeboah, D., & Kumah, A. (2024). The influence of digital technologies on quality service delivery in the public sector: The mediating role of service expectation. *Future Business Journal*.
- Irani, Z., & Kamal, M. (2021). Transforming Government: People, Process, and Policy. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(2), 190–195.
- Kwilinski, A., Szczepanska-Woszczyna, K., Lyulyov, O., & Pimonenko, T. (2024). Digital public services: Catalysts for healthcare efficiency. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3).
- Matsuo, M. (2024), "High-performance work systems and proactive behavior: the mediating role of customer-oriented behavior", *Employee Relations*, Vol. 46 No. 1, pp. 1-18
- Ningsih, W. (2023). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang (Skripsi). Universitas Medan Area.
- Nurjaya, Affandi, A., Ilham, D., Jasmani, & Sunarsi, D. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kemampuan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Pada Kantor Kepala Desa Di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Rodríguez Bolívar, M. P. (2017). Policy makers' perceptions on the transformational effect of Web 2.0 technologies on public services delivery. *Electronic Commerce Research*, 17(2), 227–254.
- Rosalina, B., Yonathan, P., & Ida Bagus Made Agung, D. (2022). The Influence of Human Resources Management and Organizational Culture on the Quality of Public Services. *RJOAS*, 9(129), 53–331.
- Sabilla, A. N., & Mardalis, A. (2025). Pemanfaatan Teknologi Digital Dan Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mendukung Industri Ekonomi Kreatif (Studi Pada Batik Gunawan Setiawan). *SEIKO : Journal of Management & Business*, 8(2), 66–71.
- Wright.P.M., & Nishii.L.H.,(2007), Strategic HRM and organizational behavior: Integrating multiple levels of analysis. CHARS Working Paper Series, Paper 468.