

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teoritis**

##### **2.1.1 Definisi Seleksi dan Perekrutan Perangkat Desa**

Seleksi perangkat desa merupakan suatu tahapan dalam manajemen sumber daya manusia di tingkat pemerintahan desa yang bertujuan untuk menyaring calon perangkat desa agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dan mampu menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sutrisno (2019), seleksi adalah proses pemilihan individu dari sejumlah pelamar yang paling sesuai dengan kriteria jabatan yang dibutuhkan organisasi. Dalam konteks desa, seleksi perangkat desa berarti memilih calon aparatur desa yang memiliki kemampuan, integritas, serta kompetensi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa.

Seleksi tidak hanya berfungsi untuk mencari individu yang pantas menduduki jabatan, tetapi juga sebagai upaya menjamin bahwa perangkat desa yang terpilih dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya seleksi, desa dapat memastikan bahwa perangkat desa yang direkrut benar-benar sesuai dengan kebutuhan administratif maupun pelayanan kepada masyarakat.

Perekrutan perangkat desa pada dasarnya adalah kegiatan untuk menarik calon aparatur desa yang memenuhi syarat guna mengisi posisi tertentu. Rivai (2020) menjelaskan bahwa perekrutan merupakan proses menarik sekelompok kandidat yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, perekrutan dilakukan secara terbuka agar semua warga desa yang memenuhi persyaratan dapat ikut serta. Penelitian Anwar (2021) menunjukkan bahwa perekrutan perangkat desa yang dilakukan secara transparan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat serta membangun legitimasi sosial terhadap perangkat desa yang terpilih.

Secara umum, proses perekrutan dan seleksi perangkat desa saling berkaitan. Perekrutan berfungsi untuk menarik sebanyak mungkin calon yang memenuhi syarat, sedangkan seleksi bertujuan menyaring calon yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan desa. Adapun tahapan yang biasanya dilakukan menurut (Hidayat, 2022) meliputi:

1. Perencanaan kebutuhan jabatan yang kosong
2. Pengumuman pendaftaran secara terbuka
3. Pendaftaran calon
4. Seleksi administrasi
5. Seleksi kompetensi melalui tes tertulis, wawancara, atau tes lain
6. Penetapan dan pelantikan calon yang lolos seleksi.

### **2.1.2 Manfaat dan Tujuan Seleksi Perangkat Desa**

Pelaksanaan seleksi perangkat desa memiliki beberapa tujuan dan manfaat penting, antara lain:

1. Memperoleh perangkat desa yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan tugas.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan desa sehingga masyarakat mendapatkan layanan yang efektif dan efisien.
3. Menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam proses pemilihan perangkat desa, sehingga menghindari praktik nepotisme dan korupsi.

### **2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Seleksi Perangkat Desa**

Seleksi perangkat desa merupakan proses penting untuk menentukan calon aparatur desa yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan desa. Agar proses seleksi dapat berjalan dengan objektif dan menghasilkan perangkat desa yang berkualitas, Menurut Hasibuan (2018) terdapat sejumlah faktor yang memengaruhinya, antara lain:

#### 1. Kebijakan dan Regulasi

Seleksi perangkat desa sangat dipengaruhi oleh aturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Desa, Peraturan Menteri Dalam Negeri, maupun peraturan daerah setempat. Regulasi ini menjadi acuan utama dalam menentukan mekanisme, persyaratan, dan prosedur seleksi.

#### 2. Kebutuhan Organisasi Desa

Setiap desa memiliki kebutuhan yang berbeda sesuai dengan kondisi wilayah, jumlah penduduk, serta kompleksitas pelayanan publik. Faktor kebutuhan inilah yang memengaruhi kualifikasi dan jumlah perangkat desa yang direkrut.

#### 3. Kriteria dan Persyaratan Calon

Persyaratan formal (pendidikan, usia, dan administrasi) serta nonformal (kompetensi, integritas, dan pengalaman) memengaruhi seleksi. Semakin jelas dan ketat kriteria, semakin tinggi pula kualitas perangkat desa yang terpilih.

#### 4. Proses Rekrutmen

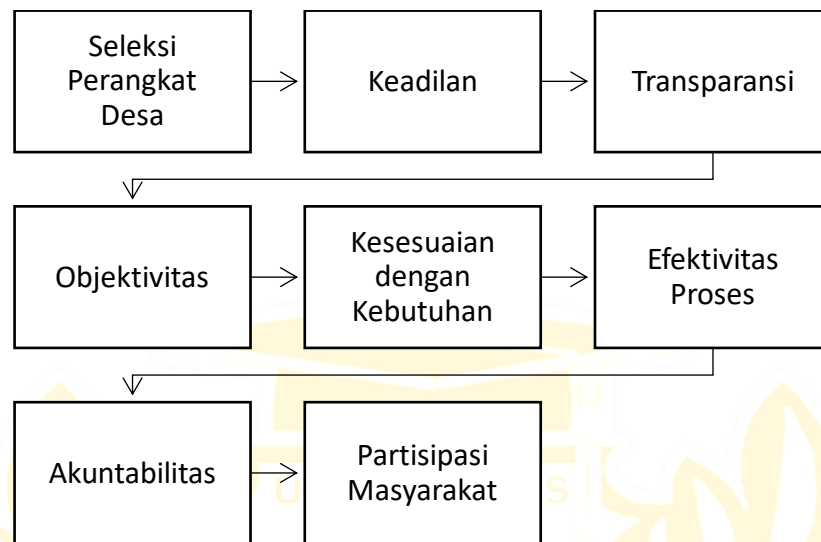
Metode rekrutmen (terbuka atau tertutup) akan memengaruhi kualitas seleksi. Rekrutmen yang terbuka memungkinkan partisipasi masyarakat luas sehingga peluang mendapatkan calon yang lebih kompeten semakin besar.

### 2.1.4 Indikator Seleksi

Indikator keberhasilan seleksi perangkat desa dapat diukur melalui tingkat kelulusan, kepuasan masyarakat terhadap kinerja perangkat desa, serta konsistensi penerapan standar kompetensi dalam seleksi. Hal ini sejalan dengan pendapat Prasetyo (2022) yang menyatakan bahwa seleksi berkualitas berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan pemerintah desa.

Sehingga seleksi perangkat desa merupakan proses kritis yang menentukan kualitas pemerintahan di tingkat desa. Seleksi yang transparan, berbasis kompetensi, dan adil akan menghasilkan perangkat desa yang

profesional, integritas tinggi, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa maupun kecamatan.



Sumber : Prasetyo (2022)

Gambar 2.1 Indikator Seleksi Perangkat Desa

Penjelasan diagram :

1. Keadilan : Proses seleksi dilakukan secara adil tanpa diskriminasi.
2. Transparansi : Keterbukaan informasi dalam proses seleksi sehingga masyarakat dapat mengawasi dan memahami tahapan seleksi.
3. Objektivitas : Penilaian calon perangkat desa dilakukan secara adil, konsisten, dan berdasarkan kriteria yang jelas.
4. Kesesuaian dengan Kompetensi : Calon perangkat desa yang lolos seleksi memiliki kemampuan teknis, manajerial, dan sosial sesuai kebutuhan desa.
5. Efektivitas Proses : Proses seleksi berjalan efisien, menghasilkan perangkat desa siap bekerja, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan.
6. Akuntabilitas : Proses dan hasil seleksi dapat dipertanggungjawabkan.

7. Partisipasi Masyarakat : Keterlibatan masyarakat dalam proses seleksi, mulai dari pengawasan hingga memberikan masukan.

Dengan menerapkan proses seleksi dan perekrutan yang baik sesuai indikator tersebut, diharapkan perangkat desa yang terpilih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, seperti yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

### **2.2.1 Pengertian Kompetensi Perangkat Desa**

Menurut (Anggraeni, 2023) Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang pemangku jabatan berupa pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugas serta jabatannya. Kompetensi yang dimiliki oleh perangkat desa sangat menentukan bagaimana mereka merespons kebutuhan masyarakat, menyelesaikan masalah, dan menjalankan program-program pembangunan desa. Perangkat yang kompeten akan mampu bekerja secara mandiri, berinovasi, dan menjaga komunikasi yang baik dengan warga.

Dalam praktiknya, kompetensi perangkat desa dapat ditingkatkan melalui pelatihan, pendidikan berkelanjutan, dan evaluasi kinerja. Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam menyediakan program pengembangan kapasitas bagi perangkat desa agar mereka dapat mengikuti perkembangan kebijakan dan teknologi pelayanan publik. Santoso (2019) menekankan pentingnya profesionalitas perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mereka menyatakan bahwa profesionalitas memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kepala Desa. Profesionalitas ini merupakan hasil dari kompetensi yang baik dan komitmen terhadap pelayanan masyarakat.

Kompetensi juga mencakup kemampuan interpersonal seperti komunikasi, empati, dan etika kerja. Perangkat desa yang memiliki kompetensi interpersonal yang baik akan lebih mudah membangun kepercayaan masyarakat dan menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan terbuka. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi perangkat desa harus menjadi prioritas dalam kebijakan

pembangunan desa. Tanpa perangkat yang kompeten, pelayanan publik tidak akan berjalan efektif dan tujuan pembangunan desa tidak akan tercapai secara optimal.

Perangkat desa yang kompeten akan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja organisasi. Perangkat desa yang memiliki pengetahuan tentang tata pemerintahan, kemampuan mengoperasikan teknologi informasi, serta keterampilan dalam penyelesaian masalah akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Kompetensi ini menjadikan aparatur lebih adaptif terhadap perubahan kebijakan maupun perkembangan teknologi yang mendukung pelayanan publik.

Selain aspek pengetahuan dan keterampilan, sikap kerja yang baik seperti disiplin, tanggung jawab, serta integritas moral juga merupakan bagian dari kompetensi. Perangkat desa yang berkompoten tidak hanya mampu menjalankan tugas administratif, tetapi juga mampu menjaga etika pelayanan, membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, serta menciptakan suasana kerja yang profesional. Oleh karena itu, kompetensi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Sehingga kompetensi perangkat desa merupakan fondasi utama dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi perangkat desa yang kompeten menjalankan prosedur administrasi dengan baik dapat membangun kepercayaan masyarakat.

### **2.2.2 Manfaat Kompetensi Perangkat Desa**

Kompetensi perangkat desa memiliki manfaat strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Menurut Wibowo (2016), kompetensi berfungsi sebagai landasan utama untuk mengukur sejauh mana seseorang mampu menjalankan pekerjaannya dengan baik. Dengan adanya kompetensi, perangkat desa dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Kasmir (2019) yang menekankan bahwa kompetensi menjadi kunci dalam meningkatkan produktivitas kerja aparatur. Berikut adalah manfaat atau tujuan kompetensi perangkat desa:

a. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kompetensi memungkinkan perangkat desa memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Perangkat desa yang kompeten mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan menciptakan hubungan harmonis antara pemerintah desa dan warganya.

c. Mewujudkan Tata Kelola Desa yang Baik (*Good Village Governance*)

Perangkat desa yang berkompoten dapat menjalankan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan dalam tata kelola desa.

d. Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas Kerja

Kompetensi membantu perangkat desa menyelesaikan pekerjaan lebih efektif dan efisien, sehingga waktu dan sumber daya dapat digunakan secara optimal.

### 2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Perangkat Desa

Kompetensi perangkat desa tidak muncul secara instan, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Mangkunegara (2017), faktor utama yang memengaruhi kompetensi adalah pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, lingkungan organisasi, serta motivasi individu. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dapat terus berkembang seiring dengan adanya pembelajaran dan pengalaman.

1. Pendidikan formal menjadi faktor dasar dalam membentuk kompetensi perangkat desa. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin luas pula pengetahuan yang dimiliki.
2. Pelatihan dan pengembangan diri merupakan faktor penting dalam meningkatkan kompetensi, pelatihan teknis dan manajerial yang diberikan secara berkelanjutan dapat memperbarui keterampilan perangkat desa agar sesuai dengan tuntutan zaman, khususnya terkait penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

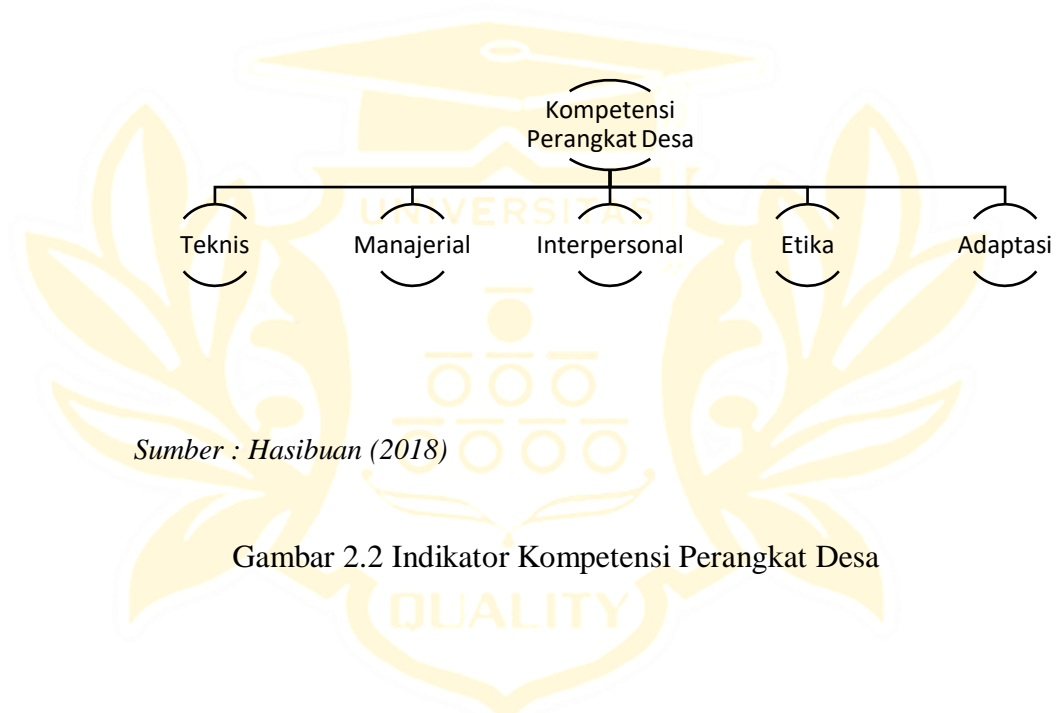
3. Pengalaman kerja juga sangat menentukan kompetensi. pengalaman memperkaya keterampilan praktis yang tidak bisa diperoleh hanya dari pendidikan formal. Perangkat desa yang sudah lama bekerja biasanya lebih memahami prosedur, alur pelayanan, serta dinamika masyarakat desa.
4. Motivasi dan integritas individu menjadi faktor internal yang memengaruhi kompetensi. aparatur yang memiliki motivasi tinggi dan etos kerja yang baik akan berusaha meningkatkan kemampuannya secara mandiri, meskipun terbatasnya fasilitas atau pelatihan.

#### **2.2.4 Indikator Kompetensi Perangkat Desa**

Untuk mengukur dan mengembangkan kompetensi perangkat desa, diperlukan indikator-indikator yang jelas dan terukur. Beberapa indikator kompetensi Menurut Hasibuan (2018), yang relevan khususnya untuk perangkat desa antara lain:

- a. **Kompetensi Teknis:** Meliputi penguasaan terhadap tugas-tugas administrasi pemerintahan desa, pemahaman regulasi dan peraturan yang berlaku, serta kemampuan menjalankan prosedur operasional secara tepat dan akurat. Kompetensi teknis ini menjadi dasar agar perangkat desa dapat menjalankan fungsi administratif dengan baik.
- b. **Kompetensi Manajerial:** Kemampuan untuk merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, dan memimpin berbagai kegiatan pemerintahan dan pembangunan desa. Kompetensi ini sangat penting untuk memastikan bahwa program-program desa berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.
- c. **Kompetensi Interpersonal:** Kemampuan berkomunikasi secara efektif, bekerja sama dalam tim, serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Kompetensi ini mendukung terciptanya pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

- d. Etika Kerja: Meliputi sikap disiplin, integritas, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi yang berlaku. Etika kerja yang baik menjadi landasan moral dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan publik.
- e. Kemampuan Adaptasi: Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan kerja, termasuk perubahan regulasi, kemajuan teknologi seperti digitalisasi layanan, serta dinamika kebutuhan masyarakat



Gambar 2.2 Indikator Kompetensi Perangkat Desa

### 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan di Desa

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan, termasuk di tingkat desa. Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Di tingkat desa, pelayanan publik mencakup administrasi kependudukan, pengelolaan bantuan sosial, pembangunan infrastruktur, dan pelayanan sosial lainnya.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2025) melalui model *SERVQUAL* menyebutkan bahwa kualitas pelayanan diukur dari lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), *Keterlibatan Digital (Digital Engagement)*, *Keberlanjutan (Sustainability)*. Konsep ini banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan publik karena mampu menggambarkan kepuasan pengguna layanan secara komprehensif.

Dalam konteks pelayanan publik di desa, kualitas pelayanan berarti bagaimana aparatur mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, adil, dan transparan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan publik berhak mendapatkan kepastian prosedur, biaya, dan waktu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang tinggi akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (Laurentinus, 2020).

Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek prosedural, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap aparatur dalam memberikan layanan. Aparatur yang ramah, komunikatif, dan responsif akan membuat masyarakat merasa diperhatikan. Di sisi lain, sarana prasarana yang memadai, seperti ruang pelayanan yang nyaman dan sistem administrasi berbasis teknologi, juga turut menunjang kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan cerminan keberhasilan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan Publik di Desa**

Kualitas pelayanan publik yang baik di desa memberikan manfaat bagi masyarakat dan aparatur desa. Secara rinci, manfaat tersebut antara lain:

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat  
Pelayanan yang tepat waktu, ramah, dan akurat meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah desa.

2. Meningkatkan partisipasi masyarakat  
Masyarakat cenderung lebih aktif terlibat dalam program desa jika layanan yang diberikan berkualitas.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi desa  
Proses pelayanan yang baik mengurangi birokrasi berbelit dan kesalahan administrasi.
4. Mendorong pembangunan desa berkelanjutan  
Pelayanan publik yang baik menjadi fondasi bagi pembangunan yang merata dan berkesinambungan di desa.

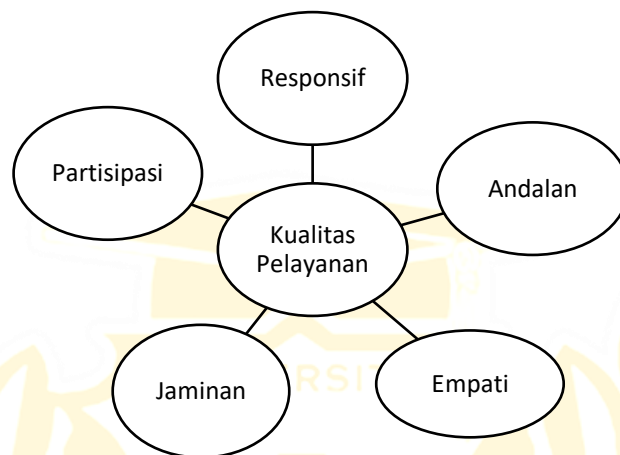
### **2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa**

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, menurut Tjiptono (2017) yang relevan untuk konteks pelayanan di desa sebagai berikut :

1. Sumber Daya Aparatur  
Kompetensi, keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesional perangkat desa sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan.
2. Prosedur Pelayanan  
Adanya standar operasional prosedur yang jelas mempermudah aparaturnya dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat.
3. Sarana dan Prasarana  
Fasilitas pendukung seperti kantor, sistem informasi, dan dokumen administrasi memengaruhi kelancaran pelayanan.
4. Motivasi Aparatur  
Tingkat motivasi dan etos kerja perangkat desa memengaruhi ketelitian, kecepatan, dan kesopanan dalam pelayanan.

### 2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan Publik di Desa

Menurut Tjiptono (2018), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui indikator tanggap (*responsiveness*), andal (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*guarantee*), dan partisipasi masyarakat (*community participation*).



Sumber : Tjiptono (2018)

Gambar 2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Penjelasan diagram:

- a. Responsif: Layanan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
- b. Andalan: Layanan akurat, konsisten, dan sesuai standar prosedur.
- c. Empati: Memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
- d. Jaminan: Memberikan kepastian dan perlindungan dalam layanan.
- e. Partisipasi masyarakat: Umpan balik digunakan untuk perbaikan layanan dan pengambilan keputusan.

## 2.2 Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Hafiludin, Muhammad (2019)	Pengaruh Seleksi terbuka terhadap Kualitas Kinerja Aparatur Desa di Desa Panggunharjo Kabupaten Bantul dan Desa Sendangsari Kabupaten Kulon Progo tahun 2017	Seleksi Terbuka (X) Kualitas Kinerja Aparatur Desa (Y)	Hasil penelitian ditemukan bahwa yang menjadi faktor kunci keberhasilan seleksi terbuka ada pada mekanisme atau tahapan dan serta peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Desa.
2	Nosin Hafidah Klafikulana Sahid, supratiwi, Nunik Retno Herawati	Implementasi Seleksi Perangkat Desa Tahun 2021 di Desa Plumbon, Kecamatan Tawangmangu, Kabupaten Karanganyar	Variabel tunggal: Implementasi seleksi perangkat desa	Secara prosedural, implementasi seleksi perangkat desa di Desa Plumbon tahun 2021 telah sesuai aturan, namun praktik nepotisme pada tahap akhir membuat publik merasa dirugikan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan formal dan persepsi keadilan publik. Perubahan regulasi menjadi solusi agar praktik serupa tidak terulang.
3	Leli Pristiani, Tri Rahayu Puji Astuti	Pengaruh Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi pada pengisian perangkat Desa Terhadap Optimalisasi Kinerja Pemerintah Desa	Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi pada Pengisian Perangkat Desa (X) Optimalisasi Kinerja Pemerintah Desa (Y)	Hasil analisis menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,842 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel serta memiliki arah positif.
4	Prakarti, Trixie Traviata (2021)	Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pada Kantor Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri)	variabel tunggal (yaitu Kinerja Perangkat Desa)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, masih kurang maksimalnya kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari produktivitas pekerjaan yang dihasilkan masih belum

				mencapai 100% secara keseluruhan.
5	Purnamasari, Sefty Yuli (2014)	Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Kepala Desa Godean Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk)	Kinerja Aparatur Pemerintah Desa (X) Pelayanan Administrasi Kependuduka (Y)	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor kepala desa godean, kecamatan loceret, kabupaten nganjuk sudah baik hal ini dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan aparatur pemerintah desa dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6	Fitri Handayani, Erfina,Pratiwi Ramlan (2020)	Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Maddenra Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang	Kompetensi Sumber Daya Manusia (X) Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Hasil penelitian disimpulkan bahwa Faktor-fakktor yang Memengruhi Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Desa Maddenra berada pada Kategori Kurang Baik dengan persentase 56.67%, dikarenakan minimnya antusias pemerintah desa dalam peningkatan pengetahuan serta pelatihan dalam bidang kerjanya khususnya dalam pengembangan ilmu tekhnologi.
7	Bayu Erdian Syah, Budi Hartono (2023)	Pengaruh Kompetensi Aparat Desa Terhadap Kinerja Dan Produktivitas Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Desa Studi Kasus Pemerintah Desa Kalisalak	Kompetensi Aparat Desa (X) Kinerja Aparat Desa (Y1), Produktivitas Pegawai (Y2)	Hasil dari penelitian deskriptif yang telah dilakukan mengenai kompetensi, kinerja, dan produktivitas pemerintah Desa Kalisalak melalui analisis SWOT dapat dikatakan berjalan cukup baik.
8	Abraham Riewpassa, Belianus Patria Latuheru, dan Godprit Haris Touwely (2025)	Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Desa: Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima	Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Desa (X) Pelayanan Prima (Y)	penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh interkoneksi yang harmonis antara kemampuan dasar, manajemen, dan teknis aparatur desa.

9	Alahiyah, Shoma Febriyani, Mela Sandra (2025)	Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelatihan, dan Peran Pendampingan Desa terhadap Efektivitas Penggunaan Siskeudes di 29 Kecamatan, Kabupaten Serang	Pengaruh kualitas sumber daya manusia (X1) pelatihan (X2) peran pendampingan desa (X3) Efektivitas penggunaan Siskeudes (Y)	Hasil penelitian yang menyatakan Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penggunaan SISKEUDES. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas SDM, semakin baik efektivitas penggunaan Siskeudes.
---	---	--	--	---

Sumber : Peneliti (2025)

Secara keseluruhan tabel 2.1 penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan desa dan kinerja aparatur sangat dipengaruhi oleh kualitas seleksi, kompetensi perangkat desa, pelatihan, dan mekanisme manajerial pemerintah desa. Seleksi yang baik akan menghasilkan aparatur yang kompeten, kompetensi yang baik akan meningkatkan kinerja, dan kinerja yang optimal akan berdampak pada pelayanan publik yang lebih baik.

### 2.3 Kerangka Berpikir

Sugiyono (2017) Kerangka berpikir adalah model konseptual yang menjelaskan hubungan antar variabel penelitian, yang disusun berdasarkan teori-teori yang relevan dan hasil penelitian sebelumnya.

#### 1. Seleksi Perangkat Desa (X1)

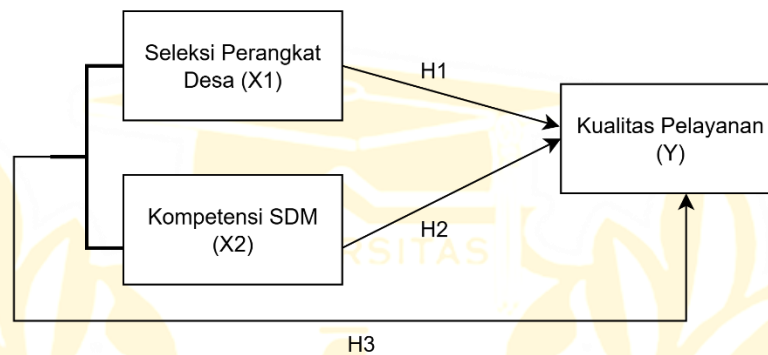
- a. Seleksi yang baik, objektif, dan transparan akan menghasilkan perangkat desa yang berkualitas
- b. Perangkat desa yang terpilih dengan benar akan mampu bekerja lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. Kompetensi Perangkat Desa (X2)

- a. Aparatur pemerintah yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik akan mampu melayani masyarakat dengan cepat, tepat, dan memuaskan.
- b. Kompetensi perangkat desa sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan pemerintah.

### 3. Kualitas Pelayanan Pemerintah (Y)

- a. Kualitas pelayanan terlihat dari ketepatan, kecepatan, sikap ramah, dan kepuasan masyarakat.
- b. Jika seleksi perangkat desa baik dan didukung dengan kompetensi yang tinggi, maka kualitas pelayanan pemerintah di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge akan meningkat.



Sumber : Peneliti (2025)

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

Gambar 2.4 menjelaskan seleksi perangkat desa (X1) yang transparan dan objektif menghasilkan perangkat berkualitas tinggi, yang kemudian meningkatkan kompetensi perangkat desa (X2). Kompetensi ini secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Y) melalui responsiveness dan reliability.

#### 2.4 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2017) Definisi operasional adalah penjelasan mengenai variabel penelitian dengan cara memberikan arti, pengukuran, atau indikator tertentu sehingga variabel tersebut dapat diamati dan diteliti. Tujuan dari definisi ini untuk memastikan bahwa konsep tersebut dapat diukur secara konsisten dan

objektif, sehingga memudahkan proses pengumpulan data serta analisis. Dengan demikian, definisi operasional memberikan pedoman konkret mengenai prosedur atau indikator yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur variabel yang diteliti secara sistematis. Definisi operasional ini sangat penting karena:

- a. Seleksi Perangkat Desa (X1) perlu dijelaskan secara operasional agar dapat diukur melalui indikator seperti transparansi, objektivitas, kesesuaian kompetensi, dan partisipasi masyarakat.
- b. Kompetensi Perangkat Desa (X2) harus dijabarkan menjadi indikator pengetahuan, keterampilan, sikap, dan etika kerja aparatur.
- c. Kualitas Pelayanan Pemerintah (Y) perlu diukur menggunakan indikator yang terukur seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tabel 2.2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Seleksi Perangkat Desa (X)	Upaya pemerintah Desa Gotting Sidodadi dalam melaksanakan seleksi perangkat desa berdasarkan aturan yang berlaku agar menghasilkan aparatur yang kompeten.	1. Transparansi seleksi 2. Objektivitas seleksi 3. Kesesuaian dengan kompetensi 4. Partisipasi masyarakat dalam seleksi 5. Efektivitas Proses (Menurut Prasetyo, 2022)	Likert
Kompetensi Perangkat Desa (Y)	Tingkat kemampuan aparatur pemerintah Desa Gotting Sidodadi dalam menguasai pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang mendukung tugas pelayanan masyarakat.	1. Kompetensi Teknis 2. Kompetensi Manajerial 3. Kompetensi Interpersonal 4. Etika Kerja 5. Kemampuan Adaptasi (Menurut Hasibuan, 2018)	Likert
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas layanan yang dirasakan masyarakat Desa Gotting Sidodadi dari pemerintah kecamatan dalam bentuk ketepatan, kecepatan, sikap, dan kepuasan.	1. Responsif 2. Andalan 3. Empati 4. Jaminan 5. Partisipasi masyarakat (Menurut Tjiptono, 2018)	Likert

Sumber : Peneliti (2025)

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan, dan hipotesis dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori.

Menurut Rahmawati (2019) menekankan bahwa seleksi perangkat desa harus transparan, objektif, dan adil untuk menjamin kualitas pejabat desa yang terpilih. Ketidakadilan dalam seleksi dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Menurut (Hasibuan, 2018), kompetensi Perangkat Desa dalam pemerintahan desa mencakup kemampuan teknis, manajerial, dan sosial yang mendukung pelaksanaan administrasi, program pembangunan, dan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan pemerintah merupakan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat (Rifky, 2021).

Berdasarkan uraian teori dan kerangka berpikir diatas, maka dapat disimpulkan hipotesis penelitian ini adalah :

- a. H0: Seleksi perangkat desa tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.  
H1: Seleksi perangkat desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.
- b. H0: Kompetensi perangkat desa tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.  
H2: Kompetensi perangkat desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.
- c. H0: Seleksi dan kompetensi perangkat desa secara simultan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.

H3: Seleksi dan kompetensi perangkat desa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.

