

## Pengaruh Kompetensi SDM dan Pengawasan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Program Bantuan Sosial)

Agus Setiawan<sup>1</sup>, Raisa Hillia Aini Syifa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Cipasung Tasikmalaya, Indonesia

E-mail: [asetiawan220897@gmail.com](mailto:asetiawan220897@gmail.com)<sup>1</sup>, [Raisa.hillia2019@gmail.com](mailto:Raisa.hillia2019@gmail.com)<sup>2</sup>

### Article History:

Received: 21 Juli 2026

Revised: 27 Juli 2026

Accepted: 03 Agustus 2026

### Keywords:

kompetensi sumber daya manusia; pengawasan kerja; kepuasan masyarakat; pelayanan publik; bantuan sosial; pemerintah desa.

**Abstract:** Kualitas pelayanan bantuan sosial di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur dan efektivitas mekanisme pengawasan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan pengawasan kerja terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan sosial di Desa Sukamulih. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 210 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda setelah melalui uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pengawasan kerja juga memberikan pengaruh positif dan signifikan melalui peningkatan konsistensi pelayanan, akuntabilitas, dan efektivitas pelaksanaan program bantuan sosial. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kapasitas aparatur, tetapi juga pada sistem pengawasan yang mampu menjamin pelaksanaan pelayanan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial di tingkat desa masih menunjukkan masalah yang serius. Data survei awal di Desa Sukamulih menunjukkan bahwa hanya 25,4% masyarakat merasa puas, sementara 32,7% kurang puas dan 41,9% tidak puas terhadap pelaksanaan bantuan sosial. Angka ini menegaskan bahwa mayoritas penerima bantuan belum memperoleh pelayanan yang sesuai harapan. Kondisi ini menunjukkan adanya masalah nyata yang terukur dalam kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Permasalahan ini semakin relevan jika dikaitkan dengan kebijakan nasional terkini. Pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2025 menegaskan pentingnya penggunaan data tunggal sosial dan ekonomi nasional yang akurat, terintegrasi, dan diperbarui secara berkala sebagai dasar perencanaan dan evaluasi kebijakan, termasuk dalam penyaluran bantuan sosial. Pada halaman 2 dokumen tersebut, ditegaskan bahwa integrasi data harus menjamin akurasi, interoperabilitas, serta pemutakhiran berkala agar program pemerintah dapat tepat sasaran, efektif, dan akuntabel (Indonesia, 2025). Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa ketidaktepatan data penerima dan lemahnya pengelolaan informasi masih menjadi kendala utama dalam

pelaksanaan bantuan sosial di tingkat desa.

Fakta di lapangan menunjukkan adanya diskrepansi nyata antara ekspektasi regulasi dengan realitas objektif. Pada tataran regulasi, penyaluran bantuan sosial wajib berpatokan pada pangkalan data yang akurat, terbuka, dan tersinkronisasi dengan kebijakan pusat. Kendati demikian, fakta sosiologis di Desa Sukamulih justru mengindikasikan berbagai hambatan sistemis, mulai dari kekeliruan penetapan penerima manfaat, minimnya keterbukaan informasi, hingga lambatnya tanggapan dari jajaran perangkat desa. Ketimpangan ini sejalan dengan hasil studi terdahulu yang menegaskan bahwa kapasitas SDM perangkat dan optimalisasi kontrol kerja merupakan determinan krusial dalam mendongkrak mutu pelayanan masyarakat (Mega, Sugiono, & Wijaya, 2025);(Pambudi & Hidayat, 2025). Di sisi lain, literatur ilmiah yang mengulas keterkaitan langsung antara kedua aspek tersebut pada level pemerintah desa selaku lini terdepan pelayanan publik dinilai masih sangat terbatas (Siagian, 2025).

Dalam konteks lokal, penelitian ini menjadi penting karena desa merupakan aktor utama dalam implementasi kebijakan bantuan sosial berbasis data nasional. Instruksi Presiden juga menekankan peran pemerintah desa dalam pemutakhiran data sosial ekonomi untuk memastikan akurasi dan kelengkapan data. Pada halaman 3, disebutkan bahwa pemerintah desa harus melakukan pemutakhiran data secara aktif untuk mendukung integrasi data nasional. Namun, hasil observasi di Desa Sukamulih menunjukkan bahwa kapasitas aparatur desa dalam pengelolaan data, pelayanan administratif, dan penanganan keluhan masyarakat masih terbatas. Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian pada konteks desa, karena kompleksitas pelayanan di tingkat ini tidak selalu sama dengan organisasi birokrasi skala besar (Lufitasari, Saepudin, & Kurniawati, 2023).

Penelitian ini perlu dilakukan segera karena ketidaksesuaian antara kebijakan nasional dan implementasi di tingkat desa berpotensi menimbulkan dampak sistemik. Jika masalah ini tidak diteliti, maka risiko kesalahan penyaluran bantuan, rendahnya efektivitas program, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan terus terjadi. Selain itu, kegagalan dalam mengimplementasikan data tunggal sosial dan ekonomi nasional akan menghambat pencapaian kebijakan pembangunan yang terukur dan berkelanjutan sebagaimana ditetapkan dalam kebijakan nasional. Atas dasar tersebut, urgensi studi ini terletak pada pengujian empiris mengenai dampak kompetensi SDM dan pengawasan kerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Melalui pendekatan ini, riset diharapkan mampu memformulasikan rekomendasi kebijakan yang kontekstual sekaligus berbasis pada data faktual.

## **LANDASAN TEORI**

### **Teori Kinerja Sumber Daya Manusia (*Human Performance Theory*)**

Konseptualisasi performa tenaga kerja menurut John P. Campbell menitikberatkan bahwa capaian kerja personal di dalam organisasi dikendalikan oleh tiga pilar utama, yakni kapasitas diri, dorongan motivasi, serta peluang yang tersedia dalam merampungkan kewajiban. Melalui sudut pandang tersebut, kapabilitas pegawai memegang posisi sentral dalam mengukur keberhasilan operasional karena merepresentasikan kedalaman wawasan, keahlian teknis, dan perilaku kerja nyata saat menuntaskan seluruh kewajiban profesi (Campbell, 1990).

Kapasitas aparatur diartikan sebagai atribut bawaan esensial dalam diri seseorang yang berkorelasi linier dengan keberhasilan eksekusi tugas secara produktif. Dimensi ini mencakup penguasaan keahlian teknis, pemahaman mendalam terhadap tata laksana operasional, kelancaran berinteraksi, hingga komitmen moral dalam memfasilitasi kebutuhan warga. Pegawai dengan kualifikasi mumpuni memperlihatkan kecenderungan untuk merampungkan pekerjaan secara

dinamis, akurat, serta cekatan, yang pada akhirnya mendongkrak standar mutu layanan birokrasi (Dina, Maulana, & Bindas, 2026).

Dalam konteks pelayanan bantuan sosial di tingkat desa, kompetensi aparatur menjadi faktor penting karena proses pelayanan tidak hanya berkaitan dengan administrasi, tetapi juga kemampuan memahami kondisi masyarakat penerima bantuan. Aparatur desa dituntut memiliki keterampilan dalam mengelola data penerima bantuan, menjelaskan prosedur pelayanan, serta memberikan pelayanan yang adil dan profesional. Oleh karena itu, teori kinerja SDM relevan digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kompetensi aparatur desa dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial.

### **Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

Formulasi kualitas pelayanan atau SERVQUAL dari A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry menerangkan bahwa tingkat kepuasan warga ditentukan oleh keselarasan antara ekspektasi awal pengguna jasa dengan performa riil layanan yang mereka peroleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Berdasarkan kerangka berpikir ini, performa layanan diidentifikasi melalui lima indikator fundamental, meliputi aspek kasat mata (bukti fisik), konsistensi (keandalan), kecepatan bertindak (daya tanggap), kepastian (jaminan), serta kepedulian (empati).

Mutu pelayanan yang prima ditunjukkan oleh kapasitas instansi dalam menyajikan fasilitasi secara ajek, presisi, dan relevan dengan tuntutan publik. Khusus pada sektor pelayanan publik seperti penyaluran bantuan sosial, masyarakat tidak semata-mata mengukur produk akhir berupa komoditas yang mereka bawa pulang, melainkan turut mengevaluasi seluruh rangkaian interaksi selama tahapan birokrasi berjalan. Validitas informasi, durasi penyelesaian, etika berkomunikasi petugas, hingga transparansi regulasi operasional menjadi determinan utama yang mengontrol persepsi kepuasan warga.

Dalam kacamata SERVQUAL, kontrol kerja beroperasi sebagai instrumen pengendalian demi menggaransi aktivitas pelayanan berjalan konstan di atas rel regulasi yang baku. Proses monitoring ini memfasilitasi birokrasi untuk mendeteksi deviasi kerja, membenahi sistem, serta merawat stabilitas performa harian di hadapan masyarakat. Atas dasar itu, fungsi pengawasan diposisikan sebagai pilar krusial yang mengendalikan naik turunnya mutu pelayanan dan kepuasan publik (Napu & Paramata, 2026).

### **Kompetensi SDM**

Kapasitas tenaga kerja merepresentasikan modalitas personal yang mengintegrasikan elemen wawasan ilmiah, kecakapan praktis, dan perilaku profesional demi menuntaskan kewajiban secara produktif. Merujuk pada pandangan Dina et al. (2026), kapabilitas SDM merefleksikan kecerdasan birokratis aparatur dalam menguasai tata laksana operasional, merampungkan pelaporan administratif, sekaligus menyelenggarakan fasilitasi yang selaras dengan tolok ukur instansi. Kualifikasi pegawai yang mumpuni secara linier berimplikasi pada lonjakan produktivitas kerja dan standardisasi mutu layanan publik.

Pada rancangan riset ini, dimensi kualifikasi SDM dioperasionalkan ke dalam sejumlah parameter ukur, meliputi penguasaan regulasi kerja, ketangkasan teknis operasional, serta integritas etis perangkat desa. Ketiga variabel penentu tersebut dinilai representatif dalam memotret performa dan kesiapan jajaran perangkat desa saat mendistribusikan program jaminan sosial kepada warga negara.

### **Pengawasan Kerja**

Kontrol kerja merupakan instrumen pengendalian sekaligus asesmen berkala terhadap jalannya operasional organisasi demi menjamin seluruh aktivitas berjalan selaras dengan peta jalan dan parameter yang baku. Menurut Napu dan Paramata (2026), pengawasan kerja berfungsi sebagai alat kontrol organisasi untuk menjaga kualitas pelaksanaan tugas, meningkatkan disiplin kerja, serta meminimalkan kesalahan dalam pelayanan.

Pengawasan kerja mencakup pengawasan langsung terhadap aparatur, evaluasi hasil kerja, dan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan. Dalam konteks pelayanan bantuan sosial, pengawasan menjadi penting untuk memastikan bantuan disalurkan secara tepat sasaran, transparan, dan sesuai prosedur. Semakin efektif pengawasan yang dilakukan, maka semakin tinggi kemungkinan terciptanya pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat.

### **Kepuasan Masyarakat**

Persepsi publik terhadap mutu layanan merefleksikan akumulasi respons psikologis warga yang timbul setelah mengomparasikan antara ekspektasi awal dengan realitas fasilitasi yang mereka peroleh. Selaras dengan pemikiran Jues et al. (2026), tingkat kepuasan warga menjadi cerminan langsung dari bagaimana penerima manfaat menilai objektivitas serta kualitas operasional birokrasi yang diselenggarakan oleh jajaran birokrat.

Bila ditarik ke dalam ranah penyaluran jaminan sosial, penilaian positif dari masyarakat dikendalikan oleh aneka faktor krusial seperti keterbukaan informasi, kepresisian distribusi, kecegatan respons petugas, hingga keselarasan proses dengan ekspektasi khalayak. Indeks kepuasan ini berkedudukan sebagai parameter fundamental dalam memonitor tingkat keberhasilan program perlindungan sosial pada level pemerintahan desa, mengingat instrumen tersebut memotret derajat keberhasilan birokrasi dalam mengakomodasi kepentingan riil para penerima manfaat.

### **METODE PENELITIAN**

Riset ini menerapkan metode kuantitatif lewat desain survei demi menguji signifikansi dampak kapasitas tenaga kerja dan kontrol kerja terhadap tingkat kepuasan warga dalam urusan fasilitasi jaminan sosial. Pemilihan metode kuantitatif didasarkan pada kapabilitasnya dalam mengukur korelasi antarvariabel secara objektif berlandaskan data numerik serta kalkulasi statistik inferensial, yang dinilai tepat guna menguraikan hubungan sebab-akibat antar-indikator (Creswell & Creswell, 2018);(Pallant, 2020). Pola survei dioperasikan karena memiliki efektivitas tinggi dalam menjangkau basis data persepsi publik terkait mutu pelayanan instansi pemerintah melalui penyusunan kuesioner yang sistematis (Sekaran & Bougie, 2021).

Lokus riset ditetapkan di Desa Sukamulih karena wilayah ini mempunyai basis data penerima program perlindungan sosial dalam skala yang cukup masif, sekaligus memperlihatkan gejala minimnya kepuasan warga atas operasional penyaluran bantuan tersebut. Aktivitas penjangkauan data dilangsungkan sepanjang tahun 2026 memakai pendekatan cross-sectional, yakni prosedur pengambilan data tunggal pada satu lini waktu tertentu guna memotret realitas hubungan antar-variabel yang diteliti.

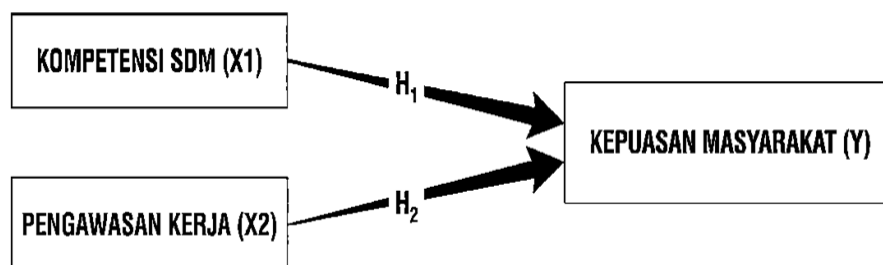
Sektor populasi dalam studi ini mencakup keseluruhan warga penerima manfaat program bantuan sosial di Desa Sukamulih yang tercatat sebanyak 441 jiwa merujuk pada pangkalan data administrasi desa tahun 2026. Penarikan elemen sampel dijalankan lewat metode purposive sampling, dengan menetapkan kualifikasi subjek yang meliputi warga terdaftar sebagai penerima program, telah memperoleh distribusi bantuan sekurang-kurangnya satu kali, serta menyatakan

kesediaan berpartisipasi dalam riset (Sugiyono, 2022). Strategi sampling ini diterapkan dengan tujuan mengamankan basis data langsung dari para aktor yang mengalami realitas pelayanan birokrasi tersebut. Konfirmasi kuota sampel dihitung berdasarkan formula Slovin pada margin of error sebesar 5%, sehingga diperoleh batas minimal subjek sebanyak 210 responden yang dipandang representatif untuk kebutuhan kalkulasi statistik kuantitatif.

Alat ukur riset mengandalkan kuesioner terstruktur berskala Likert lima tingkatan, berkisar dari poin sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Indikator kapasitas tenaga kerja dikelompokkan ke dalam dimensi penguasaan regulasi, ketangkasan teknis, serta perilaku profesional yang dikembangkan dari pemikiran Dina et al. (2026). Parameter kontrol kerja dioperasionalkan melalui aspek pemantauan langsung, asesmen capaian, serta penanganan pasca-evaluasi yang diselaraskan dengan kajian Napu dan Paramata (2026) beserta (Rachmanda & Lestari, 2023). sisi lain, variabel kepuasan warga diturunkan ke dalam indikator penilaian layanan, keselarasan ekspektasi, keterbukaan informasi, serta tingkat responsivitas birokrat desa yang merujuk pada formulasi Jues et al. (2026). Standardisasi alat ukur dikonfirmasi melalui pengujian validitas product moment berpatokan pada parameter  $r$  hitung  $> r$  tabel dan derajat signifikansi  $< 0,05$ , sementara konsistensi instrumen diukur lewat koefisien Cronbach Alpha dengan ambang batas paling rendah  $\geq 0,70$  (Ghozali, 2021).

Penjaringan data lapangan ditempuh dengan menyalurkan kuesioner secara langsung tatap muka kepada subjek yang memenuhi seluruh kriteria inklusi. Alur pengumpulan informasi diinisiasi melalui verifikasi daftar penerima jaminan sosial berbasis dokumen kelurahan, dilanjutkan dengan pembagian lembar instrumen serta asistensi pengisian demi meminimalkan bias pemahaman responden terhadap poin-poin pernyataan yang diajukan. Di samping memanfaatkan data primer, studi ini juga mengintegrasikan data sekunder berupa berkas kependudukan desa serta regulasi yuridis mengenai tata kelola bantuan sosial sebagai materi penguat argumen.

Tahapan pengolahan data dikerjakan lewat formula analisis regresi linear berganda menggunakan peranti lunak IBM SPSS untuk memetakan kontribusi kapasitas SDM dan kontrol kerja terhadap kepuasan warga. Sebelum mengesekusi regresi, data wajib lolos dari serangkaian uji asumsi klasik yang meliputi konfirmasi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, serta linearitas guna menjamin validitas dan kelayakan model prediksi. Pembuktian hipotesis bersandar pada uji  $t$  untuk mendeteksi pengaruh parsial dari tiap-tiap variabel bebas, sedangkan uji  $F$  diaplikasikan guna mengukur kelayakan model secara simultan. Terakhir, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimanfaatkan dalam mengukur persentase sumbangsih variabel independen dalam mendeskripsikan dinamika naik-turunnya kepuasan masyarakat (Ghozali, 2021);(Pallant, 2020). Berlandaskan kerangka berpikir tersebut, model struktural penelitian ini dikonstruksikan sebagai berikut:



Gambar 1. Model penelitian

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Gambaran Umum Subjek / Objek Penelitian**

Subjek dalam studi ini mencakup warga penerima manfaat program jaminan sosial di Desa Sukamulih yang berpartisipasi sebagai sampel riset. Total data yang dikumpulkan berasal dari 210 subjek yang dijamin berdasarkan kualifikasi sebagai penerima aktif dan berpengalaman langsung dalam memperoleh pelayanan dari pamong desa. Deskripsi profil subjek diuraikan menurut kelompok umur, kategori gender, serta jenjang pendidikan terakhir guna memberikan gambaran menyeluruh mengenai demografi responden.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian**

| Karakteristik       | Kategori    | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------------|-------------|-----------|----------------|
| Usia                | ≤30 Tahun   | 2         | 0,9            |
|                     | 31–40 Tahun | 35        | 16,6           |
|                     | 41–50 Tahun | 64        | 30,3           |
|                     | 51–60 Tahun | 30        | 14,2           |
|                     | >60 Tahun   | 79        | 37,4           |
| Jenis Kelamin       | Laki-laki   | 20        | 9,5            |
|                     | Perempuan   | 190       | 90,0           |
| Pendidikan Terakhir | SD          | 126       | 59,7           |
|                     | SMP         | 57        | 27,0           |
|                     | SMA         | 27        | 12,8           |

Sumber: Data primer diolah (2026)

Merujuk pada paparan Tabel 1, porsi terbesar dari sampel riset berada pada rentang umur di atas 60 tahun dengan jumlah 79 warga (37,4%), disusul oleh kelompok umur 41–50 tahun yang mencapai 64 warga (30,3%). Ditinjau dari klasifikasi gender, representasi subjek didominasi oleh kelompok perempuan dengan torehan 190 warga (90,0%), sedangkan kelompok laki-laki hanya mencakup 20 warga (9,5%). Pada indikator kualifikasi akademik terakhir, porsi terbesar diduduki oleh lulusan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 126 warga (59,7%), disusul berturut-turut oleh lulusan SMP sebesar 57 warga (27,0%), dan jenjang SMA dengan raihan 27 warga (12,8%). Data sosiologis tersebut mengindikasikan bahwa kelompok sasaran program perlindungan sosial di Desa Sukamulih mayoritas diisi oleh kalangan lansia, kaum perempuan, dan berlatar belakang pendidikan tingkat dasar, sehingga tata kelola distribusi jaminan sosial wajib menitikberatkan pada simplifikasi penyampaian informasi, keterbukaan tata laksana, serta kecepatan respons pamong kelurahan demi menyesuaikan keterbatasan profil demografis target sasaran tersebut.

**Deskripsi Data / Kondisi Awal**

Segmen ini memaparkan kalkulasi statistik deskriptif dari setiap variabel penelitian sebelum melangkah ke tahapan estimasi regresi. Prosedur statistik deskriptif dijalankan guna memetakan pemusatan dan penyebaran data melalui estimasi nilai rata-rata (mean), deviasi standar, serta nilai batas minimum dan maksimum dari seluruh variabel yang diteliti.

**Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

| Variabel                | n   | Mean  | Standar Deviasi | Minimum | Maksimum |
|-------------------------|-----|-------|-----------------|---------|----------|
| Kompetensi SDM (X1)     | 210 | 21,06 | 4,07            | 9       | 30       |
| Pengawasan Kerja (X2)   | 210 | 20,59 | 4,16            | 6       | 30       |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 210 | 21,95 | 5,33            | 9       | 36       |

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan paparan data pada Tabel 2, variabel kepuasan masyarakat (Y) mencatatkan perolehan nilai rata-rata tertinggi, yakni sebesar 21,95 dibandingkan dengan variabel lainnya. Angka tersebut mengindikasikan bahwa persepsi publik secara umum terhadap jalannya pelayanan bantuan sosial berada pada taraf yang memadai, kendati dinamika penilaian antar-subjek masih fluktuatif. Di samping itu, variabel kepuasan masyarakat juga menunjukkan angka deviasi standar paling besar (5,33), yang mengonfirmasikan adanya tingkat keragaman atau dispersi pandangan responden yang lebih lebar ketimbang data pada variabel kapasitas SDM maupun kontrol kerja.

### Transformasi Data dengan *Metode Successive Interval* (MSI)

Sebelum mengoperasikan pemodelan regresi linear berganda, basis data hasil pengisian kuesioner yang semula berskala ordinal (skala Likert) terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval memanfaatkan Method of Successive Interval (MSI). Langkah transformasi ini ditempuh demi mengondisikan data agar selaras dengan kriteria asumsi dalam penerapan teknik statistik parametrik, terutama prosedur regresi linear berganda.

**Tabel 3. Hasil Transformasi Data Menggunakan Method of Successive Interval (MSI)**

| Skor Likert | Kategori Jawaban    | Skor MSI |
|-------------|---------------------|----------|
| 1           | Sangat Tidak Setuju | 1,000    |
| 2           | Tidak Setuju        | 2,177    |
| 3           | Netral              | 3,231    |
| 4           | Setuju              | 4,357    |
| 5           | Sangat Setuju       | 5,437    |

Sumber: Hasil pengolahan data MSI (2026)

**Tabel 4. Ringkasan Transformasi MSI**

| Variabel                   | Jumlah Item | Skala Awal    | Rentang Skor MSI | Skala Akhir | Keterangan       |
|----------------------------|-------------|---------------|------------------|-------------|------------------|
| Kompetensi SDM ( $X_1$ )   | 6           | Ordinal (1–5) | 1,000 – 5,437    | Interval    | Layak dianalisis |
| Pengawasan Kerja ( $X_2$ ) | 6           | Ordinal (1–5) | 1,000 – 5,460    | Interval    | Layak dianalisis |
| Kepuasan Masyarakat (Y)    | 8           | Ordinal (1–5) | 1,000 – 5,237    | Interval    | Layak dianalisis |

Sumber: Hasil pengolahan data MSI (2026)

Merujuk pada hasil pemrosesan lewat Method of Successive Interval (MSI), keseluruhan data mentah yang semula berkarakteristik ordinal telah berhasil ditingkatkan statusnya menjadi skala interval. Hasil konversi ini menunjukkan bahwa masing-masing opsi jawaban subjek kini memiliki bobot nilai interval yang variatif sehingga valid untuk diolah menggunakan rumus-rumus statistik parametrik. Prosedur MSI ini diaplikasikan pada tiap butir pernyataan dalam variabel Kompetensi SDM, Pengawasan Kerja, serta Kepuasan Masyarakat sebagai tahapan praliman sebelum mengeksekusi pengujian asumsi klasik dan estimasi regresi linear berganda. Melalui pemenuhan tahapan tersebut, basis data riset ini dinyatakan telah lolos kriteria formal untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan model regresi linear berganda.

### Uji Model Pengukuran (Validitas dan Reliabilitas)

Evaluasi model pengukuran diselenggarakan guna memastikan seluruh instrumen riset memiliki ketepatan akurasi dan konsistensi yang tinggi dalam mengoperasionalkan setiap variabel. Prosedur pengujian diestimasi lewat pendekatan korelasi Pearson Product Moment untuk uji validitas serta koefisien Cronbach Alpha untuk uji reliabilitas berbantuan peranti SPSS.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas**

| Item  | r Hitung | r Tabel | Sig.  | Keterangan |
|-------|----------|---------|-------|------------|
| KSDM1 | 0,806    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KSDM2 | 0,776    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KSDM3 | 0,836    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KSDM4 | 0,764    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KSDM5 | 0,770    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KSDM6 | 0,814    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| PK1   | 0,779    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| PK2   | 0,806    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| PK3   | 0,796    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| PK4   | 0,842    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| PK5   | 0,823    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| PK6   | 0,784    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KM1   | 0,786    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KM2   | 0,749    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KM3   | 0,746    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KM4   | 0,799    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KM5   | 0,814    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KM6   | 0,777    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KM7   | 0,793    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |
| KM8   | 0,799    | 0,1133  | 0,000 | Valid      |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Menilik keluaran uji validitas, didapati bahwa keseluruhan butir pernyataan untuk indikator kapasitas SDM, kontrol kerja, dan kepuasan warga mencatatkan nilai koefisien r hitung yang melampaui ambang batas r tabel (0,1133) disertai nilai probabilitas signifikansi di bawah standar 0,05. Di samping itu, alat ukur yang diaplikasikan terbukti memenuhi syarat keandalan karena mencatatkan perolehan koefisien Cronbach Alpha di atas batas minimal  $\geq 0,70$ , yang mencerminkan keselarasan konsistensi internal yang kokoh pada instrumen tersebut (Ghozali, 2021).

**Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas**

| Variabel            | Cronbach's Alpha | Kriteria | Keterangan |
|---------------------|------------------|----------|------------|
| Kompetensi SDM      | 0,883            | $> 0,70$ | Reliabel   |
| Pengawasan Kerja    | 0,894            | $> 0,70$ | Reliabel   |
| Kepuasan Masyarakat | 0,918            | $> 0,70$ | Reliabel   |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Seluruh dimensi operasional menunjukkan raihan angka Cronbach's Alpha yang melampaui parameter minimal 0,70. Atas dasar capaian statistik tersebut, deretan instrumen riset ini dikonfirmasi reliabel dan memiliki stabilitas yang konsisten saat difungsikan kembali untuk memotret realitas fenomena yang diteliti.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Asesmen terhadap normalitas sebaran dimaksudkan untuk menguji apakah galat residual dalam model regresi mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Prosedur penentuan ini memanfaatkan uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan operasional bahwa sebaran data dikategorikan normal jika koefisien signifikansinya melampaui ambang batas 0,05.

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas**

| Pengujian          | Nilai Sig. | Kriteria | Keterangan |
|--------------------|------------|----------|------------|
| Kolmogorov-Smirnov | 0,200      | > 0,05   | Normal     |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan paparan data statistik pada Tabel 7, diperoleh angka probabilitas signifikansi sebesar 0,200 yang nilainya berada di atas ambang 0,05. Angka tersebut membuktikan bahwa sebaran residual dalam pemodelan ini telah berdistribusi secara normal, sehingga kriteria baku dalam penerapan estimasi regresi linear berganda telah terpenuhi.

## 2. Uji Multikolinearitas

Evaluasi multikolinearitas diterapkan guna mengidentifikasi ada atau tidaknya korelasi linier yang bersifat kuat atau sempurna di antara sesama variabel bebas dalam satu model estimasi. Konstruksi model regresi yang kredibel disyaratkan terbebas dari gejala interkorelasi semacam ini. Indikator yang dipakai sebagai acuan pengujian mencakup perolehan nilai Tolerance > 0,10 disertai besaran Variance Inflation Factor (VIF) < 10.

**Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas**

| Variabel                   | Tolerance | VIF   | Keterangan                      |
|----------------------------|-----------|-------|---------------------------------|
| Kompetensi SDM ( $X_1$ )   | 0,999     | 1,001 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Pengawasan Kerja ( $X_2$ ) | 0,999     | 1,001 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Menilik keluaran data pada Tabel 8, keseluruhan variabel bebas mencatatkan nilai Tolerance ajek sebesar 0,999 (> 0,10) dan indeks VIF setinggi 1,001 (< 10). Bersandarkan pada kalkulasi matematis tersebut, dapat disimpulkan secara meyakinkan bahwa spesifikasi model regresi ini terbebas dari bias atau masalah multikolinearitas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dijalankan untuk mendeteksi apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan dalam model linear. Operasionalisasi deteksi ini bersandar pada metode Uji Glejser, dengan parameter bahwa jika nilai probabilitas signifikansi berada di atas batas 0,05, maka model regresi dinyatakan steril dari masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Variabel                   | Sig.  | Kriteria | Keterangan                        |
|----------------------------|-------|----------|-----------------------------------|
| Kompetensi SDM ( $X_1$ )   | 0,749 | > 0,05   | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| Pengawasan Kerja ( $X_2$ ) | 0,374 | > 0,05   | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan deskripsi data pada Tabel 9, nilai p-value signifikansi untuk variabel Kompetensi SDM menyentuh angka 0,749 dan untuk dimensi Pengawasan Kerja berada pada posisi 0,374. Mengingat kedua representasi nilai tersebut jauh melampaui batas minimal 0,05, maka dapat dikonfirmasi bahwa varians residual model regresi bersifat homoskedastisitas atau tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

## Uji Linearitas

Verifikasi linearitas diaplikasikan demi memastikan apakah spesifikasi hubungan antara masing-masing prediktor independen dengan kriteria dependen merepresentasikan garis lurus yang linear. Asumsi kelayakan ini dinyatakan terpenuhi apabila estimasi pada nilai signifikansi

Deviation from Linearity mencatatkan angka yang lebih besar dari 0,05.

**Tabel 10. Hasil Uji Linearitas**

| Hubungan Variabel                                    | Sig. Deviation from Linearity | Keterangan |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| Kompetensi SDM ( $X_1$ ) → Kepuasan Masyarakat (Y)   | 0,425                         | Linear     |
| Pengawasan Kerja ( $X_2$ ) → Kepuasan Masyarakat (Y) | 0,861                         | Linear     |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Merujuk pada ringkasan hasil Tabel 10, besaran nilai signifikansi Deviation from Linearity untuk interaksi Kompetensi SDM terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 0,425, sedangkan untuk korelasi Pengawasan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat adalah senilai 0,861. Oleh karena kedua capaian angka statistik tersebut berada di atas parameter 0,05, maka ditarik kesimpulan bahwa bentuk hubungan yang terjalin di antara variabel-variabel tersebut bersifat linear.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Aplikasi estimasi regresi linear berganda diterapkan guna mengukur besaran kontribusi kausal dari variabel Kompetensi SDM ( $X_1$ ) serta Pengawasan Kerja ( $X_2$ ) terhadap indikator Kepuasan Masyarakat (Y).

**Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| Variabel                   | Koefisien Regresi (B) | t-hitung | Sig.  |
|----------------------------|-----------------------|----------|-------|
| Konstanta                  | 11,474                | 6,358    | 0,000 |
| Kompetensi SDM ( $X_1$ )   | 0,497                 | 5,911    | 0,000 |
| Pengawasan Kerja ( $X_2$ ) | 0,625                 | 8,049    | 0,000 |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan keluaran kalkulasi regresi tersebut, maka formulasi persamaan struktural dapat dijabarkan melalui poin-poin berikut:

$$Y = 11,474 + 0,497X_1 + 0,625X_2 + e$$

1. Nilai intersep konstanta sebesar 11,474 bermakna bahwa apabila dimensi Kompetensi SDM dan Pengawasan Kerja berada pada kondisi statis atau bernilai nol, maka indeks Kepuasan Masyarakat akan tertahan pada angka 11,474.
2. Nilai koefisien arah untuk Kompetensi SDM sebesar 0,497 mengindikasikan bahwa setiap intervensi positif pada kapasitas pegawai secara linier akan mengerek naik derajat Kepuasan Masyarakat.
3. Nilai koefisien arah untuk Pengawasan Kerja sebesar 0,625 merepresentasikan bahwa optimalisasi pada aspek kontrol kerja berimplikasi langsung pada peningkatan capaian Kepuasan Masyarakat.
4. Parameter milik Pengawasan Kerja mencatatkan bobot koefisien yang lebih dominan ketimbang Kompetensi SDM, sehingga variabel kontrol kerja ini diidentifikasi memiliki kontribusi yang relatif lebih kuat dalam mengendalikan Kepuasan Masyarakat.

### Uji Hipotesis

Pembuktian kebenaran hipotesis dikerjakan melalui kerangka regresi linear berganda dengan menganalisis parameter koefisien regresi, perolehan nilai t-statistik, serta derajat probabilitas signifikansi (p-value) demi memetakan dampak parsial dari masing-masing prediktor bebas terhadap variabel kriteria.

**Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

| Hipotesis                                               | Koefisien ( $\beta$ ) | t-statistik | p-value | Keputusan |
|---------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------|-----------|
| H <sub>1</sub> : Kompetensi SDM → Kepuasan Masyarakat   | 0,379                 | 6,358       | 0,000   | Diterima  |
| H <sub>2</sub> : Pengawasan Kerja → Kepuasan Masyarakat | 0,379                 | 5,911       | 0,000   | Diterima  |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Merujuk pada ringkasan Tabel 12, variabel Kompetensi SDM membukukan angka probabilitas signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), yang berarti keputusan mendukung dipertahankannya  $H_1$ . Fakta statistik ini menegaskan bahwa tingkat Kompetensi SDM memberikan dampak nyata terhadap Kepuasan Masyarakat. Berikutnya, dimensi Pengawasan Kerja turut menguraikan nilai signifikansi serupa yakni 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga keputusan menetapkan  $H_2$  diterima. Atas dasar itu, dapat dinyatakan bahwa Pengawasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat.

### Hasil Uji Model (Uji F dan Koefisien Determinasi)

**Tabel 13. Uji Model (Uji F dan Koefisien Determinasi)**

| Pengujian          | Nilai  |
|--------------------|--------|
| F hitung           | 60,521 |
| Sig. F             | 0,000  |
| R Square ( $R^2$ ) | 0,369  |
| Adjusted R Square  | 0,363  |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS (2026)

Keluaran statistik membuktikan bahwa pemodelan regresi ini menghasilkan angka F hitung sebesar 60,521 dengan taraf signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), yang mengonfirmasikan bahwa spesifikasi model struktural ini berada pada kategori layak (fit). Di samping itu, perolehan koefisien determinasi atau R Square senilai 0,369 mengindikasikan bahwa kolaborasi variabel kompetensi SDM dan pengawasan kerja memiliki kapasitas sebesar 36,9% dalam menguraikan variabilitas kepuasan masyarakat, sedangkan sisa porsi fluktuasi sebesar 63,1% ditentukan oleh kontribusi variabel lain di luar ruang lingkup pemodelan saat ini.

### Pembahasan

Hasil analisis membuktikan bahwa kapasitas tenaga kerja memberikan kontribusi positif serta bermakna terhadap derajat kepuasan warga dalam urusan fasilitasi jaminan sosial di Desa Sukamulih. Output statistik tersebut selaras dengan doktrin performa SDM dari Campbell (1990), yang menegaskan bahwa kapabilitas personal berupa integrasi wawasan, kecakapan teknis, dan etika kerja menjadi penentu utama dalam standardisasi operasional lembaga. Bila dihubungkan dengan manajemen jaminan sosial, birokrat kelurahan yang dibekali kualifikasi mumpuni cenderung cekatan dalam menafsirkan tata laksana berkas, menyampaikan informasi secara gamblang, serta mengakomodasi aspirasi publik secara produktif. Realitas operasional tersebut menstimulasi kenyamanan interaksi yang lebih berkualitas, sehingga secara linier memicu lonjakan kepuasan dari masyarakat selaku pengguna jasa.

Capaian empiris dalam riset ini sejalan dengan konklusi ilmiah dari Dina et al. (2026) yang mengonfirmasikan bahwa kapabilitas pamong desa berimplikasi langsung pada produktivitas jalannya pelayanan publik. Senada dengan hal itu, kajian dari Tanggunian dan Thane (2026) turut mengemukakan bahwa akselerasi mutu SDM berkorelasi kuat dengan perbaikan standardisasi pelayanan instansi. Kendati demikian, kebaruan dari hasil studi ini terletak pada penekanan lokus

yang spesifik, yakni pada manajemen bantuan sosial di level kelurahan yang diwarnai oleh keterbatasan logistik serta keunikan tatanan sosiologis. Pada realitas di Desa Sukamulih, porsi terbesar dari penerima manfaat diisi oleh kalangan lansia serta penduduk berpendidikan tingkat dasar, sehingga kualifikasi pamong tidak boleh dibatasi pada kemahiran administratif semata, melainkan wajib mencakup kecakapan dialog interpersonal yang mampu menerjemahkan regulasi rumit menjadi narasi sederhana yang mudah dicerna. Fakta tersebut mengindikasikan bahwa kapasitas perangkat di tingkat desa mengemban esensi sosial yang jauh lebih kental ketimbang aktivitas birokrasi formal pada instansi perkotaan.

Di sisi lain, dimensi kontrol kerja juga terkonfirmasi memberikan dampak positif serta signifikan dalam mengontrol kepuasan warga. Penemuan ini memperkuat validitas teori kualitas pelayanan atau SERVQUAL milik Parasuraman et al. (1988), yang memposisikan stabilitas mutu operasional sebagai pilar utama demi menyelaraskan realitas lapangan dengan ekspektasi publik. Adanya monitoring yang ajek mendorong jajaran pamong desa untuk menyelenggarakan tugas di atas rel regulasi, mereduksi potensi galat pelaporan administratif, sekaligus menaikkan derajat keterbukaan dan akuntabilitas dalam distribusi jaminan sosial. Dalam lanskap pelayanan publik, fungsi pengawasan tidak sekadar berkedudukan sebagai instrumen kepatuhan internal, melainkan beroperasi sebagai pemelihara mosi percaya masyarakat terhadap kredibilitas kinerja birokrasi pemerintah.

Temuan objektif ini selaras dengan laporan ilmiah dari Napu dan Paramata (2026), yang mendeteksi bahwa aktivitas monitoring berdampak nyata pada optimalisasi performa kerja para fasilitator Program Keluarga Harapan (PKH). Senada dengan hal itu, studi dari Rachmanda dan Lestari (2023) menguraikan bahwa tindakan pengawasan memicu kepatuhan birokrat terhadap standard operating procedure (SOP), yang berujung pada perbaikan mutu pelayanan. Riset dari Bahri et al. (2026) juga menegaskan bahwa tata kelola publik yang dikawal oleh sistem monitoring yang konsisten cenderung melahirkan indeks kepuasan warga yang lebih superior. Walakin, pada lingkup Desa Sukamulih, fungsi kontrol ini memuat kompleksitas yang lebih tinggi akibat intimnya jalinan sosiologis antara perangkat desa dan warga setempat. Karakteristik kedekatan emosional tersebut rentan memicu kecurigaan subjektif terkait aspek keadilan distribusi apabila instrumen pemantauan tidak diekspos secara terbuka. Oleh sebab itu, efektivitas sistem monitoring tidak hanya diukur berdasarkan kelengkapan berkas formal, melainkan turut ditentukan oleh persepsi kolektif masyarakat terhadap integritas moral para aparturnya.

Secara teoretis, studi ini memperkuat jembatan konseptual yang mengintegrasikan teori performa SDM dan teori SERVQUAL dalam membedah determinan kepuasan warga pada sektor perlindungan sosial di tingkat desa. Aspek kapabilitas birokrat mengontrol mutu pelayanan lewat eskalasi kapasitas personal, sedangkan instrumen monitoring bertugas mengunci konsistensi operasional agar tetap selaras dengan parameter yang diharapkan khalayak. Kombinasi kedua variabel independen tersebut memperluas cakrawala kajian administrasi publik, khususnya pada lokus pemerintahan desa yang sejauh ini porsinya masih relatif minim dalam khazanah literatur empiris.

Secara praktis, output riset ini mengindikasikan bahwa akselerasi kepuasan masyarakat dapat diakomodasi melalui penguatan kompetensi para pamong desa, baik dalam ranah ketangkasan administratif, pemutakhiran pangkalan data kemiskinan, maupun etika komunikasi publik. Selain itu, jajaran otoritas kelurahan wajib mengoptimalkan instrumen kontrol melalui penyelenggaraan evaluasi berkala, penyediaan kanal aduan yang transparan, serta kecepatan tindak lanjut atas aspirasi warga. Langkah strategis tersebut menjadi krusial demi menjamin komoditas bantuan sosial dapat terdistribusi secara presisi, akuntabel, serta tanggap terhadap kondisi objektif para

penerima manfaat.

Studi ini diakui memiliki keterbatasan metodologis karena bersandar pada pendekatan cross-sectional, yang berakibat pada pengambilan data yang hanya memotret satu fragmen waktu sehingga belum mampu merekam dinamika pergeseran persepsi publik dalam jangka panjang. Di samping itu, pemodelan yang dikonstruksikan baru mengisolasi variabel kapasitas SDM dan kontrol kerja, padahal terdapat indikator potensial lain seperti transparansi birokrasi, validitas arus informasi, ketepatan penentuan target, serta kualitas interaksi yang berpeluang besar ikut mengendalikan kepuasan warga. Atas dasar keterbatasan tersebut, agenda riset berikutnya direkomendasikan untuk menerapkan skema longitudinal atau memperluas cakupan variabel prediktor demi menyajikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan sosial.

Secara aplikatif, kesimpulan riset ini menegaskan urgensi pelaksanaan upgrading kapasitas perangkat kelurahan melalui pembekalan manajemen administrasi, tata kelola data kemiskinan, hingga pengasahan teknik komunikasi massa guna menghadirkan pelayanan yang lebih akomodatif dan inklusif bagi warga. Lebih lanjut, pembenahan sistem pengawasan lewat pelembagaan audit berkala, keterbukaan mekanisme, serta respons cepat terhadap keberatan warga merupakan langkah taktis dalam mengeskalasi mutu penyaluran jaminan sosial yang bersih dan tepat sasaran. Sumbangsih keilmuan dari kajian ini bertumpu pada keberhasilan memotret pengaruh simultan dari variabel kompetensi pegawai dan monitoring kerja terhadap respons kepuasan publik pada sektor jaminan sosial desa, suatu topik yang masih jarang dijamah dalam riset-riset terdahulu. Riset ini sekaligus memperkaya khazanah administrasi negara dengan menyuguhkan bukti faktual pada level pemerintah desa selaku garda terdepan dalam eksekusi kebijakan jaminan sosial nasional.

## **KESIMPULAN**

Hasil analisis menyimpulkan bahwa kapasitas tenaga kerja dan kontrol kerja memberikan kontribusi positif serta bermakna terhadap tingkat kepuasan warga dalam konteks fasilitasi jaminan sosial di Desa Sukamulih. Kapasitas pamong kelurahan yang mengintegrasikan aspek wawasan, kecakapan teknis, dan perilaku profesional terbukti mengakselerasi mutu pelayanan, sehingga berimplikasi langsung pada melonjaknya kepuasan masyarakat. Di samping itu, efektivitas pengawasan kerja mampu mengunci stabilitas, akuntabilitas, serta kepresisian distribusi bantuan sosial, yang pada gilirannya mendongkrak penilaian positif khalayak atas pelayanan yang mereka peroleh. Secara serempak, kedua variabel bebas tersebut sanggup mendeskripsikan sebagian fluktuasi kepuasan warga, walakin masih terdapat indikator luar di luar pemodelan riset yang berpotensi ikut mengendalikan mutu pelayanan publik.

Capaian objektif dari studi ini menyuguhkan implikasi teoretis berupa penguatan urgensi doktrin performa SDM milik Campbell (1990) serta formulasi kualitas pelayanan SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) dalam menguraikan determinan kepuasan warga pada sektor perlindungan sosial di level kelurahan. Kualifikasi perangkat desa terkonfirmasi menjadi pilar penentu mutu layanan melalui eskalasi kapasitas personal, sedangkan fungsi monitoring beroperasi sebagai instrumen pengendalian demi menggaransi operasional berjalan selaras dengan parameter serta harapan publik. Melalui temuan tersebut, kajian ini memperluas cakupan implementasi kedua konsep tersebut pada ranah birokrasi desa yang diwarnai oleh keunikan karakteristik sosiologis dan administratif yang berbeda dari institusi formal maupun instansi skala makro.

Walakin, studi ini diakui masih memuat keterbatasan metodologis karena bersandar pada rancangan cross-sectional, sehingga belum mampu memotret dinamika fluktuasi kepuasan warga dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, agenda riset berikutnya direkomendasikan untuk

menerapkan skema longitudinal atau mengombinasikan pendekatan campuran (mixed methods) demi menjangkau pemahaman yang lebih komprehensif mengenai realitas pengalaman publik atas penyerapan bantuan sosial. Lebih lanjut, peneliti selanjutnya dapat memperluas kerangka struktural dengan mengintegrasikan variabel prediktor baru, seperti keterbukaan informasi, validitas data komoditas, ketepatan penentuan target penerima, hingga kualitas dialog interaktif pamong desa guna menyusun model prediksi yang lebih holistik dalam membedah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## DAFTAR REFERENSI

- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dina, D., Maulana, A., & Bindas, A. (2026). Pengaruh kompetensi dan akuntabilitas terhadap efektivitas kerja aparatur desa. *Innovative Journal of Social Science*. Retrieved from <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/21444>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia, P. R. *Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional*. (2025). Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Lufitasari, S., Saepudin, A., & Kurniawati. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*. Retrieved from <https://journal.stiem.ac.id/index.php/jureq/article/view/1519>
- Mega, S. W., Sugiono, A., & Wijaya, A. (2025). Evaluating public service performance: The role of human resource competence, information technology, and process transparency. *Golden Ratio of Human Resources Management*, 5(2), 1–20. Retrieved from <https://goldenratio.id/index.php/grhrm/article/download/1423/1043>
- Napu, F., & Paramata, M. R. (2026). Pengaruh pelatihan, motivasi, dan pengawasan terhadap kinerja pendamping PKH. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. Retrieved from <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/37183>
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (7th ed.). Maidenhead: McGraw-Hill Education.
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2025). Strategi Penguatan Kinerja Pengawasan dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN*, 13(1), 113–130. Retrieved from <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v13i1.335>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rachmanda, Y. S., & Lestari, D. F. (2023). *Pengaruh pengawasan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Inspektorat Kabupaten Tasikmalaya*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2021). *Research methods for business: A skill building approach* (8th ed.). Wiley.
- Siagian, T. M. N. (2025). Pengembangan sumber daya manusia untuk peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Fokus Administrasi Publik*, 1(2), 1–12. Retrieved from <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/japn/article/download/2909/1414/10683>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.