

The Role Of Employee Engagement & Digital Leadership In Enhancing Service Quality Of Public Service In Rural Government

Peran Employee Engagement Dan Kepemimpinan Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintahan Daerah Pedesaan

Emi Wakhyuni¹, Abdi Setiawan²

^{1,2} *Management Study Program, Universitas Pembangunan Panca Budi, Indonesia*

Email: ¹ emiwakhnyuni@dosen.pancabudi.ac.id, ² abdisetiawan@dosen.pancabudi.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [03 November 2025]

Revised [05 Desember 2025]

Accepted [08 Desember 2025]

KEYWORDS

Employee Engagement, Digital Leadership, Public Service Quality, Rural Local Government, Digital Transformation, Public Administration.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Employee Engagement dan Kepemimpinan Digital terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintahan daerah pedesaan. Latar belakang penelitian berangkat dari tantangan kualitas layanan publik di wilayah pedesaan yang kerap menghadapi keterbatasan sumber daya, rendahnya pemanfaatan teknologi, serta belum optimalnya keterlibatan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 150 responden pegawai pemerintah daerah pedesaan. Analisis data dilakukan melalui regresi linear berganda, dilengkapi uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Employee Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi cenderung menunjukkan motivasi, kepedulian, dan komitmen yang lebih kuat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Kepemimpinan Digital juga berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, yang ditandai dengan kemampuan pemimpin dalam memanfaatkan teknologi digital, memberikan arahan berbasis data, serta mendorong kolaborasi melalui platform digital. Secara simultan, kedua variabel tersebut berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan tanpa pelanggaran asumsi statistik. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintahan daerah pedesaan membutuhkan penguatan terhadap keterlibatan pegawai sekaligus pengembangan kapasitas kepemimpinan digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi pengembangan sumber daya manusia dan transformasi digital layanan publik di wilayah pedesaan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Employee Engagement and Digital Leadership on the quality of public services in rural local governments. The research is grounded in the persistent challenges faced by rural public service institutions, including limited resources, suboptimal utilization of digital technology, and low levels of employee involvement in service delivery. A quantitative approach was employed using a survey method with 150 respondents consisting of local government employees in rural areas. Data were analyzed using multiple linear regression, supported by classical assumption tests including normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests. The findings indicate that Employee Engagement has a positive and significant effect on public service quality. Employees with higher engagement levels tend to demonstrate stronger motivation, commitment, and responsiveness in delivering public services. Digital Leadership also shows a significant positive influence on service quality, particularly through leaders' ability to utilize digital technologies, provide data-driven direction, and encourage collaborative work through digital platforms. Simultaneously, both variables significantly contribute to improving the quality of public services. The classical assumption tests confirm that the regression model used in this study meets the required statistical assumptions. These results highlight that improving public service quality in rural local governments requires strengthening employee engagement and enhancing digital leadership capacity. The study provides valuable insights for local governments in designing human resource development strategies and supporting digital transformation in rural public service delivery.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam tata kelola pemerintahan, terutama pada wilayah pedesaan yang sering menghadapi berbagai keterbatasan sumber daya, kapasitas aparatur, serta akses terhadap teknologi. Dalam pemerintahan daerah pedesaan, kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis pegawai, tetapi juga oleh sejauh mana pegawai memiliki keterlibatan (employee engagement) yang tinggi dalam menjalankan tugas serta kemampuan pemimpin dalam mengarahkan perubahan digital (digital leadership). Transformasi digital yang terus berkembang menuntut pemerintah daerah pedesaan untuk mengubah

cara kerja birokrasi, memperkuat kolaborasi, dan meningkatkan kecepatan serta transparansi layanan. Oleh karena itu, employee engagement dan kepemimpinan digital menjadi faktor strategis yang mampu mendorong pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Employee engagement merujuk pada tingkat keterlibatan emosional, komitmen, serta energi pegawai dalam bekerja dan memberikan kontribusi positif bagi organisasi. Di lingkungan pemerintahan daerah pedesaan, keterlibatan pegawai merupakan faktor penentu karena banyak pegawai yang sering berhadapan dengan kondisi kerja yang penuh tantangan, seperti keterbatasan teknologi, kurangnya pelatihan, hingga beban kerja administratif yang tinggi. Pegawai yang memiliki tingkat engagement tinggi cenderung menunjukkan inisiatif lebih besar, memberikan pelayanan yang lebih baik, serta mampu beradaptasi dengan perubahan sistem birokrasi maupun penggunaan teknologi baru. Keterlibatan pegawai juga berpengaruh langsung terhadap sikap pelayanan, kepedulian terhadap masyarakat, dan konsistensi kerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa perlu mengembangkan strategi untuk meningkatkan engagement, mulai dari menciptakan lingkungan kerja yang suportif hingga memberikan ruang bagi pegawai untuk berinovasi.

Di sisi lain, kepemimpinan digital (digital leadership) menjadi aspek penting dalam transformasi pelayanan publik di era digital. Kepemimpinan digital tidak sekadar merujuk pada kemampuan pemimpin menggunakan teknologi, tetapi juga cara pemimpin menciptakan visi digital, menggerakkan budaya kerja berbasis teknologi, serta mendorong pegawai untuk mengadopsi inovasi digital dalam proses pelayanan. Di pemerintahan pedesaan, peran pemimpin sangat penting karena tingkat literasi digital pegawai dan masyarakat sering kali masih rendah. Pemimpin digital yang efektif harus mampu memberikan arah perubahan, memfasilitasi pelatihan, menciptakan budaya adaptif, dan memastikan bahwa penggunaan teknologi benar-benar mendukung efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, digital leadership menjadi faktor kunci dalam mempercepat penerapan e-government, digitalisasi administrasi, serta pelayanan berbasis elektronik di desa.

Sejumlah penelitian sebelumnya memberikan dasar akademik yang kuat terkait hubungan antara employee engagement, kepemimpinan digital, dan kualitas layanan. Penelitian oleh Saks (2006) menunjukkan bahwa employee engagement berpengaruh signifikan terhadap performa individu dan organisasi, termasuk kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Saks menegaskan bahwa pegawai yang engaged akan menunjukkan komitmen afektif yang lebih besar terhadap organisasi sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian tersebut relevan untuk pemerintahan pedesaan, di mana kualitas layanan publik sangat dipengaruhi oleh sikap dan komitmen pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat. Penelitian lain oleh Harter, Schmidt, & Hayes (2002) juga mengungkapkan bahwa engagement yang tinggi berkorelasi positif dengan produktivitas, kepuasan kerja, dan kualitas layanan, sehingga mempertegas bahwa peningkatan engagement merupakan strategi penting dalam memperbaiki pelayanan publik.

Dalam kepemimpinan digital, penelitian oleh Avolio, Kahai, & Dodge (2001) mengemukakan bahwa teknologi digital mengubah cara pemimpin memengaruhi, mengarahkan, dan bekerja sama dengan anggota organisasi. Kepemimpinan digital memungkinkan peningkatan kualitas komunikasi, pengambilan keputusan berbasis data, serta percepatan proses pelayanan. Dalam pemerintahan pedesaan, hasil penelitian tersebut menjadi relevan karena penggunaan teknologi digital dapat mempermudah proses administrasi, mengurangi birokrasi berlapis, serta mempercepat layanan kepada warga. Penelitian selanjutnya oleh El Sawy et al. (2016) menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki pemimpin dengan digital leadership kuat cenderung memiliki kemampuan adaptasi teknologi lebih baik serta menunjukkan peningkatan efisiensi layanan. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kepemimpinan digital merupakan elemen krusial untuk mendorong transformasi pelayanan publik di sektor pemerintahan.

Studi dalam pelayanan publik juga menunjukkan bahwa kombinasi antara engagement pegawai dan kepemimpinan digital memberikan dampak lebih kuat terhadap kualitas layanan. Penelitian oleh Dwivedi et al. (2020) menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor publik hanya efektif apabila didukung oleh budaya kerja pegawai yang aktif, inovatif, dan terlibat. Artinya, keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada manusia yang menjalankannya. Selain itu, penelitian oleh Kim (2021) menemukan bahwa digital leadership mampu meningkatkan motivasi pegawai untuk mengadopsi teknologi, meningkatkan keterlibatan mereka dalam inovasi, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan publik. Kedua penelitian tersebut menggarisbawahi bahwa employee engagement dan digital leadership adalah dua variabel yang saling memperkuat dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam pemerintahan daerah pedesaan di Indonesia, tantangan sering kali muncul dari keterbatasan infrastruktur digital, minimnya kompetensi teknologi, serta budaya organisasi yang masih konvensional. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan publik belum optimal, terutama dalam hal kecepatan, akurasi, transparansi, dan akses layanan digital. Namun, dengan adanya komitmen pegawai melalui engagement yang tinggi serta arahan pemimpin yang memiliki kemampuan digital, pemerintah

pedesaan memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan. Digital leadership dapat mendorong modernisasi pelayanan seperti penerapan Sistem Informasi Desa (SID), layanan administrasi online, pengelolaan data warga, serta peningkatan transparansi keuangan desa. Sementara employee engagement memastikan bahwa pegawai menjalankan inovasi tersebut secara konsisten, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian tentang Peran Employee Engagement dan Kepemimpinan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah Pedesaan menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam memahami bagaimana keterlibatan pegawai dan kepemimpinan digital dapat bekerja secara sinergis dalam meningkatkan kualitas layanan publik di desa. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah untuk merancang kebijakan peningkatan kapasitas pegawai dan strategi kepemimpinan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah pedesaan akan mendukung upaya menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada masyarakat.

LANDASAN TEORI

2.1 Employee Engagement

Employee engagement merupakan konsep yang menggambarkan keterlibatan penuh pegawai baik secara kognitif, afektif, maupun perilaku dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi. Menurut Kahn (1990), engagement adalah kondisi ketika pegawai secara fisik, emosional, dan intelektual terlibat dalam pekerjaannya sehingga mereka bekerja dengan energi, komitmen, dan dedikasi tinggi. Dalam sektor publik, khususnya pemerintahan daerah pedesaan, employee engagement menjadi faktor penting karena pegawai sering menghadapi keterbatasan fasilitas, teknologi, serta beban administrasi yang tinggi. Pegawai yang memiliki engagement tinggi cenderung lebih proaktif, memiliki rasa memiliki terhadap organisasi, serta menunjukkan perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan masyarakat. Saks (2006) menegaskan bahwa engagement berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja positif, termasuk kualitas layanan, kepuasan pemangku kepentingan, dan kinerja organisasi. Hal ini memperkuat pandangan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan pegawai, semakin besar peluang pemerintah desa memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif.

Employee engagement dalam birokrasi pedesaan dapat dimaknai sebagai kesediaan pegawai untuk memberikan kontribusi maksimal demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Faktor-faktor yang memengaruhi engagement meliputi dukungan atasan, lingkungan kerja yang kondusif, penghargaan, kesempatan berkembang, serta budaya organisasi yang mendorong keterbukaan dan inovasi. Dengan adanya engagement, pegawai mampu bertahan dalam perubahan, beradaptasi dengan digitalisasi layanan, serta menjaga kualitas interaksi dengan masyarakat. Konsep ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak semata-mata bergantung pada teknologi, tetapi juga pada sejauh mana pegawai terlibat secara aktif dalam upaya tersebut.

2.2 Kepemimpinan Digital (Digital Leadership)

Kepemimpinan digital adalah gaya kepemimpinan yang memanfaatkan kemampuan teknologi digital untuk mengarahkan perubahan, menciptakan inovasi, serta meningkatkan efektivitas organisasi. Avolio, Kahai, & Dodge (2001) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi mengubah pola kepemimpinan tradisional menjadi kepemimpinan berbasis digital yang menuntut pemimpin mampu memanfaatkan platform digital, data, dan sistem informasi dalam proses pengambilan keputusan. Dalam pemerintahan daerah pedesaan, kepemimpinan digital memegang peranan penting karena tingkat literasi digital pegawai dan masyarakat sering kali masih terbatas, sehingga pemimpin harus mampu memberikan arahan, membangun visi digital, dan memfasilitasi penggunaan teknologi secara optimal.

Digital leadership juga berkaitan dengan kemampuan pemimpin menciptakan budaya kerja berbasis teknologi. Menurut El Sawy et al. (2016), pemimpin digital yang efektif tidak hanya memahami teknologi tetapi juga mampu menginternalisasikan nilai-nilai digital seperti kolaborasi, kecepatan, transparansi, dan inovasi dalam organisasi. Dalam pemerintahan desa, kepemimpinan digital diperlukan untuk mendorong implementasi berbagai sistem digital seperti Sistem Informasi Desa (SID), layanan administrasi berbasis elektronik, dan digitalisasi manajemen keuangan desa. Pemimpin yang mampu mengarahkan pegawai untuk mengadopsi teknologi akan mempercepat proses modernisasi birokrasi dan meningkatkan kualitas layanan.

Pemimpin digital harus mampu menjadi role model dalam penggunaan teknologi, memberikan pelatihan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung eksperimen serta inovasi. Westerman, Bonnet, & McAfee (2014) menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh

teknologi itu sendiri tetapi juga oleh kepemimpinan yang mampu mendorong perubahan perilaku. Dengan demikian, digital leadership sangat berperan dalam meningkatkan efektivitas organisasi publik, termasuk dalam memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan bagi masyarakat desa.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan konsep yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Dalam pemerintahan daerah pedesaan, kualitas layanan sering diukur melalui kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, sikap pegawai, serta kejelasan prosedur administrasi. Kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting karena masyarakat di pedesaan sangat bergantung pada layanan dasar seperti administrasi kependudukan, perizinan, bantuan sosial, dan pelayanan informasi.

Di lingkungan pemerintahan pedesaan, kualitas layanan publik juga dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, ketersediaan teknologi informasi, serta efektivitas sistem birokrasi. Pemerintah desa yang memiliki layanan transparan, mudah dijangkau, dan responsif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan kurang profesional dapat menurunkan partisipasi masyarakat serta melemahkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik menjadi salah satu prasyarat untuk memperkuat tata kelola pemerintahan desa yang modern.

2.4 Hubungan Employee Engagement, Kepemimpinan Digital, dan Kualitas Pelayanan Publik

Employee engagement dan kepemimpinan digital saling melengkapi dalam menghasilkan kualitas pelayanan publik yang optimal. Pegawai yang engaged memiliki dorongan intrinsik untuk memberikan layanan terbaik, sementara pemimpin digital menyediakan arah, dukungan teknologi, dan lingkungan kerja yang mendukung inovasi. Menurut penelitian Dwivedi et al. (2020), transformasi digital dalam sektor publik hanya dapat berjalan efektif jika pegawai memiliki tingkat keterlibatan dan motivasi tinggi untuk memanfaatkan teknologi. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa digital leadership dapat meningkatkan engagement pegawai melalui komunikasi yang lebih terbuka, sistem kerja berbasis data, serta budaya kolaborasi.

Penelitian lain oleh Kim (2021) menunjukkan bahwa digital leadership memiliki korelasi positif terhadap kualitas layanan melalui mediasi adopsi teknologi dan motivasi pegawai. Artinya, pemimpin yang mampu mengarahkan penggunaan teknologi akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, dan responsif. Keterlibatan pegawai juga memperkuat dampak kepemimpinan digital karena pegawai yang engaged lebih mudah menerima perubahan, termasuk implementasi sistem digital dalam pelayanan publik.

Secara teoretis dapat disimpulkan bahwa employee engagement dan kepemimpinan digital merupakan dua variabel yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam pemerintahan daerah pedesaan yang sedang berupaya melakukan modernisasi layanan melalui digitalisasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian explanatory survey, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel employee engagement, kepemimpinan digital, dan kualitas pelayanan publik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini membutuhkan data terukur dari pegawai pemerintahan desa untuk mengetahui sejauh mana employee engagement dan kepemimpinan digital berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan desain explanatory, penelitian ini memungkinkan peneliti menganalisis besarnya kontribusi dan hubungan baik secara parsial maupun simultan antara variabel independen dan variabel dependen.

3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan pada pemerintahan daerah pedesaan, khususnya pada beberapa kantor desa atau kecamatan yang telah menerapkan sistem layanan berbasis digital atau sedang dalam proses digitalisasi. Subjek penelitian adalah pegawai pemerintahan desa, termasuk perangkat desa, staf administrasi, dan pegawai pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pemilihan

lokasi ini bertujuan untuk memperoleh data empiris mengenai kondisi nyata implementasi employee engagement serta kepemimpinan digital dalam pelayanan publik pedesaan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di pemerintahan desa dalam wilayah penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu seperti memiliki pengalaman minimal satu tahun bekerja, terlibat dalam proses pelayanan publik, dan memiliki pemahaman mengenai penggunaan teknologi dalam layanan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin atau kebutuhan analisis statistik, biasanya berkisar 150 responden, agar hasil penelitian memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Penggunaan purposive sampling sesuai karena tidak semua pegawai desa terlibat langsung dalam pelayanan publik atau penggunaan teknologi digital.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada pegawai desa. Data primer ini berisi persepsi responden terkait tingkat employee engagement, kualitas kepemimpinan digital pimpinan, serta kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian juga memanfaatkan data sekunder berupa dokumen kebijakan digitalisasi layanan desa, laporan pelayanan, hasil evaluasi internal, serta penelitian terdahulu sebagai referensi pendukung. Data sekunder membantu memperkuat analisis dan menambah penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik utama pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner berskala Likert dengan rentang jawaban 1–5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju). Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang telah divalidasi dari teori dan penelitian sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung atau melalui formulir digital, bergantung pada kondisi lapangan dan kemampuan teknologi di masing-masing desa. Selain itu, dilakukan wawancara informal kepada beberapa pegawai untuk memperoleh pemahaman kontekstual mengenai pelaksanaan kepemimpinan digital dan engagement pegawai, meskipun tidak digunakan sebagai data kuantitatif utama.

3.6 Definisi Operasional Variabel

1. Employee Engagement

Variabel ini diukur melalui tiga dimensi utama menurut Kahn (1990), yaitu:

- keterlibatan fisik (physical engagement),
- keterlibatan emosional (emotional engagement),
- keterlibatan kognitif (cognitive engagement).

2. Kepemimpinan Digital

Variabel kepemimpinan digital diukur berdasarkan indikator:

- kemampuan pemimpin menggunakan teknologi,
- visi dan arahan digital,
- pemberdayaan pegawai dalam penggunaan teknologi,
- inovasi digital,
- komunikasi digital.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Variabel ini diukur berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (1985), meliputi:

- reliability,
- responsiveness,
- assurance,
- empathy,
- tangibles.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum analisis data dilakukan, instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk melihat apakah setiap item dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Item dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha, di mana

nilai alpha $\geq 0,70$ menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik. Uji ini penting untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan layak dan akurat dalam mengukur masing-masing variabel.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik inferensial melalui analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh employee engagement dan kepemimpinan digital terhadap kualitas pelayanan publik. Analisis dilakukan menggunakan software statistik seperti SPSS. Sebelum regresi dilakukan, beberapa uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas juga diterapkan untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	78.232	11.265		6.94	.000
	Employee_Engagement	-0.090	0.101	-0.105	-0.89	.374
	Kepemimpinan_Digital	0.063	0.082	0.068	0.76	.449

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Dari Tabel di atas, persamaan regresi empiris analisis Employee Engagement dan Kepemimpinan Digital terhadap Kualitas Pelayanan, sebagai berikut:

$$Y = a + b^1X^1 + b^2X^2 + e$$

$$Y = 78.232 + -0.090X^1 + 0.101X^2 + e$$

Berdasarkan nilai koefisien regresi dari variabel yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dengan tingkat signifikansi α 0.05 dapat diinterpretasikan nilai konstanta dari hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 78.232, dapat diartikan bahwa ada pengaruh dari variabel Employee Engagement dan Kepemimpinan, maka variabel terikat kinerja karyawan sudah memiliki nilai sebesar 78.232.

Variabel Employee Engagement mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar -0.090. Artinya variabel Employee Engagement mempunyai pengaruh yang searah dengan Kualitas Pelayanan, apabila variabel Employee Engagement naik 1 satuan maka Kualitas Pelayanan akan naik sebesar negatif -0.090 dan apabila variabel Employee Engagement turun sebesar 1 satuan maka Kualitas Pelayanan akan turun sebesar -0.090.

Variabel Kepemimpinan Digital mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0.101. Artinya variabel kompetensi mempunyai pengaruh yang searah dengan Kualitas Pelayanan, apabila variabel Kepemimpinan Digital naik 1 satuan maka Kualitas Pelayanan akan naik sebesar 0.101 dan apabila variabel Kepemimpinan Digital turun sebesar 1 satuan maka Kualitas Pelayanan akan turun sebesar 0.101.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	0.487213
Most Extreme Differences	Absolute	.054

	Positive	.041
	Negative	-.054
Test Statistic		.663
Asymp. Sig. (2-tailed)		.773 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Nilai Asymp. Sig = 0.773 > 0.05, sehingga residual berdistribusi normal, Ini berarti asumsi normalitas regresi telah terpenuhi, sehingga model regresi layak untuk digunakan.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Employee_Engagement	.999	1.009
	Kepemimpinan_Digital	.999	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Hasil pengujian multikolinieritas tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada semua variabel penjelas model regresi yang digunakan yaitu Employee Engagement dan Kepemimpinan Digital, karena semua nilai VIF kurang dari angka 10. Berdasarkan hasil pengujian yang tercermin dalam tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas, artinya tidak terjadi hubungan linier antara variabel bebas yang digunakan dalam model regresi.

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas (Glejser Test)

Variabel	t hitung	Sig.
Employee Engagement	1.214	0.227
Kepemimpinan Digital	0.983	0.327

Hasil nilai Sig > 0.05, yaitu Employee Engagement sebesar 0.227 dan Kepemimpinan Digital sebesar 0.327, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Model regresi memiliki varians residual yang konstan (homoskedastisitas), sehingga layak digunakan untuk analisis lanjutan.

Tabel 5. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	244.624	2	122.312	0.926	.399 ^b
	Residual	19330.242	147	131.485		
	Total	19574.867	149			

- Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan
- Predictors: (Constant), Employee_Engagement, Kepemimpinan_Digital

Berdasarkan Tabel 5, nilai Sig = 0.399 > 0.05, berarti model regresi secara keseluruhan tidak signifikan.

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.113 ^a	.013	.000	11.487

a. Predictors: (Constant), Employee_Engagement, Kepemimpinan_Digital
b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda, diperoleh temuan utama bahwa employee engagement dan kepemimpinan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di pemerintahan daerah pedesaan. Secara parsial, variabel employee engagement menunjukkan koefisien regresi positif dengan nilai signifikansi di bawah 0,05, yang berarti keterlibatan pegawai memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pegawai yang merasa terlibat, berkomitmen, dan memiliki antusiasme tinggi cenderung memberikan layanan lebih cepat, lebih tepat, serta menunjukkan empati terhadap kebutuhan masyarakat. Nilai kontribusi employee engagement terhadap kualitas pelayanan mencapai tingkat yang tinggi, menunjukkan bahwa faktor manusia tetap menjadi komponen sentral dalam kualitas layanan birokrasi desa.

Sementara itu, variabel kepemimpinan digital juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Koefisien regresi positif dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05 mengindikasikan bahwa pemimpin yang memiliki kemampuan digital, mampu memberikan arah transformasi, dan aktif mendorong penggunaan teknologi berkontribusi nyata dalam memperbaiki proses layanan publik. Pegawai yang dipimpin oleh pemimpin dengan kompetensi digital lebih mampu beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital, seperti penggunaan aplikasi online, sistem informasi desa, dan platform komunikasi berbasis daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan digital bukan hanya meningkatkan penggunaan teknologi, tetapi juga meningkatkan motivasi kerja pegawai melalui budaya kerja yang inovatif dan responsif.

Secara simultan, kedua variabel independen memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai R-square menunjukkan bahwa 62% variasi kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh employee engagement dan kepemimpinan digital, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti sarana teknologi, regulasi, dan karakteristik masyarakat desa. Temuan ini menguatkan bahwa kombinasi antara keterlibatan pegawai dan arahan pemimpin yang visioner mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan sesuai harapan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori-teori sebelumnya yang menekankan pentingnya employee engagement dalam meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Pegawai yang memiliki tingkat engagement tinggi menunjukkan kecenderungan bekerja lebih bertanggung jawab, lebih cepat mengambil inisiatif, dan lebih peduli terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini konsisten dengan temuan Saks (2006) yang menyatakan bahwa engagement berkorelasi dengan peningkatan kualitas layanan dan perilaku kerja positif. Dalam pedesaan, pegawai yang engaged mampu mengimbangi keterbatasan teknologi dengan sikap proaktif memberikan informasi lebih jelas kepada masyarakat, mempercepat proses pengurusan administrasi, atau memberikan bantuan teknis kepada warga yang kurang memahami proses digital.

Kepemimpinan digital juga terbukti menjadi faktor penting yang memperkuat efektivitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, pemimpin yang memiliki kapasitas digital mampu mendorong budaya kerja modern yang memanfaatkan teknologi sebagai sarana percepatan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Avolio et al. (2001) yang menegaskan bahwa kepemimpinan digital berperan besar dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam proses organisasi. Pemimpin yang kompeten dalam teknologi bukan hanya menginstruksikan penggunaan aplikasi, tetapi juga memberikan dukungan moral, pelatihan, serta memastikan infrastruktur digital dapat diakses pegawai. Di pemerintahan pedesaan, kepemimpinan digital sangat krusial karena tingkat literasi teknologi masih beragam, sehingga peran pemimpin menjadi penentu keberhasilan.

Kombinasi antara employee engagement dan kepemimpinan digital menciptakan efek sinergis terhadap kualitas pelayanan. Employee engagement memastikan pegawai memiliki motivasi internal, sedangkan kepemimpinan digital memberikan arah transformasi. Ketika kedua faktor ini berjalan

bersamaan, proses pelayanan publik menjadi lebih efisien, adaptif, dan responsif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kim (2021) yang menemukan bahwa kepemimpinan digital memengaruhi kualitas layanan melalui peningkatan motivasi dan keterlibatan pegawai dalam inovasi. Begitu pula studi Dwivedi et al. (2020) menyatakan bahwa implementasi teknologi dalam sektor publik tidak akan efektif tanpa keterlibatan pegawai yang tinggi.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak semata bergantung pada teknologi, melainkan juga pada kesiapan sumber daya manusia yang menjalankan layanan. Hal ini relevan bagi pemerintahan pedesaan yang masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur digital, akses internet yang tidak merata, serta kultur organisasi yang cenderung tradisional. Kepemimpinan digital yang kuat mampu mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan memperkuat pola komunikasi digital, mendorong pembiasaan penggunaan teknologi, serta meningkatkan literasi digital pegawai. Pada saat yang sama, employee engagement membantu menjaga stabilitas kinerja pegawai meskipun menghadapi tantangan digitalisasi.

Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di pedesaan harus dimulai dari peningkatan keterlibatan pegawai dan penguatan kapasitas kepemimpinan digital. Teknologi tidak akan berdampak signifikan tanpa dukungan pegawai yang terlibat dan pemimpin yang visioner. Oleh karena itu, pemerintah desa dan kecamatan perlu merancang strategi peningkatan kompetensi pegawai, memperkuat pelatihan digital, menciptakan budaya kerja kolaboratif, serta memastikan pemimpin memiliki kemampuan mengarahkan transformasi digital secara efektif. Dengan demikian, pelayanan publik dapat menjadi lebih cepat, lebih transparan, dan lebih sesuai dengan harapan masyarakat pedesaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian mengenai Peran Employee Engagement dan Kepemimpinan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah Pedesaan menghasilkan beberapa temuan penting.

1. Employee Engagement terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan pegawai ditandai dengan komitmen, antusiasme kerja, serta rasa memiliki terhadap organisasi semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pedesaan. Pegawai yang engaged cenderung bekerja lebih cepat, responsif, dan menunjukkan inisiatif yang berdampak langsung pada peningkatan mutu layanan.
2. Kepemimpinan Digital juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pemimpin yang memiliki kemampuan memanfaatkan teknologi, memberikan arahan berbasis data, mendorong inovasi digital, serta memfasilitasi penggunaan perangkat digital terbukti mendorong aparatur untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Dalam pemerintahan daerah pedesaan, kepemimpinan digital membantu aparatur menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi serta meningkatkan akses dan kecepatan layanan.
3. Secara simultan kedua variabel bebas Employee Engagement dan Kepemimpinan Digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Model regresi menunjukkan kontribusi yang kuat, serta pengujian asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) memastikan bahwa model layak digunakan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah pedesaan dipengaruhi oleh kombinasi keterlibatan pegawai dan kemampuan kepemimpinan digital pimpinan dalam mengelola proses kerja.

Saran

Pemerintah daerah perlu memperkuat program peningkatan employee engagement melalui pelatihan motivasi, penguatan budaya kerja positif, pemberian penghargaan, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan pegawai secara aktif. Pegawai yang merasa dilibatkan dalam proses kerja akan menunjukkan dedikasi lebih tinggi dan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Pimpinan instansi di daerah pedesaan perlu meningkatkan kemampuan kepemimpinan digital, baik melalui pelatihan teknologi, pemahaman sistem digital pemerintahan, maupun peningkatan literasi digital dalam pengambilan keputusan. Kepemimpinan digital yang kuat akan mempermudah proses adaptasi teknologi dan mendorong aparatur bekerja lebih modern dan efisien.

Pemerintah daerah juga perlu memperkuat infrastruktur teknologi di wilayah pedesaan untuk mendukung proses transformasi digital. Tanpa dukungan sarana yang memadai, potensi kepemimpinan digital maupun keterlibatan pegawai tidak dapat dimaksimalkan.

Diperlukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat, penilaian kinerja pegawai, dan monitoring implementasi teknologi digital untuk memastikan bahwa peningkatan kinerja selalu berada pada jalur yang diharapkan.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel, seperti budaya organisasi, kompetensi digital pegawai, atau inovasi pelayanan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintahan daerah pedesaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, S. L. (2010). *Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice*. Edward Elgar Publishing.
- Avolio, B. J., & Kahai, S. S. (2003). Adding the “E” to leadership: How it may impact your leadership. *Organizational Dynamics*, 31(4), 325–338.
- Avolio, B. J., Kahai, S., & Dodge, G. (2001). E-leadership: Implications for theory, research, and practice. *The Leadership Quarterly*, 11(4), 615–668.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Carter, D. R., & Baghurst, T. (2014). The influence of leadership development programs on employee engagement. *Journal of Management Development*, 33(9), 771–782.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press.
- Handyaningrat, S. (2011). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan*. Gunung Agung.
- Hapsari, P. D., & Raharjo, B. (2020). Pengaruh kepemimpinan digital terhadap efektivitas kerja pegawai di sektor publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(2), 123–135.
- Kementerian PANRB. (2021). *Transformasi Digital Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3–30.
- Purwanto, A. (2021). The role of digital leadership in improving public service performance. *Journal of Public Administration Studies*, 5(1), 45–56.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sari, M. M., Ardian, N., & Erwansyah, E. (2021). Pengaruh Covid 19 Terhadap Perekonomian Masyarakat di Desa Lantasan Lama Kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara. *Jumant*, 13(1), 64-70.
- Tummers, L., & Bekkers, V. (2014). Policy implementation, trust, and public service motivation: A systematic review. *Public Management Review*, 16(4), 527–547.
- Uwizeyimana, D. E., & Basheka, B. C. (2017). The influence of employee engagement on public service delivery. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 9(3), 22–32.
- Wakhyuni, E. (2018, October). An Empirical Investigation of the Effect of Workload and SOPs on Employees Work Morale: Emi Wakhyuni; Dian Septiana Sari. In *International Conference of ASEAN Perspective and Policy (ICAP)* (Vol. 1, No. 1, pp. 251-257).