

RESEARCH ARTICLE

Peran Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Mediasi Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi *Field staff* Terhadap Efektivitas Program Fasilitasi Pendampingan Usaha Akses Reforma Agraria Tahun 2025

Syekh Ja'far Shodiq^{1*}, Yuni Kasmawati²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur, Jl. Ciledug Raya, Petukangan Utara, Pesanggrahan, Jakarta Selatan 12260, Indonesia.

Corresponding Email: syekhjafer@gmail.com^{1*}

Histori Artikel:

Dikirim 3 Maret 2026; Diterima dalam bentuk revisi 10 April 2026; Diterima 20 April 2026; Diterbitkan 1 Juni 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Shodiq, S. J., & Kasmawati, Y. (2026). Peran Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Mediasi Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi *Field staff* Terhadap Efektivitas Program Fasilitasi Pendampingan Usaha Akses Reforma Agraria Tahun 2025. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 12(3), 3029-3038. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v12i3.6723>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi *Field staff* terhadap efektivitas Program Fasilitasi Pendampingan Usaha Akses Reforma Agraria dengan kepuasan peserta sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya efektivitas program reforma agraria yang tidak hanya menekankan legalisasi aset, tetapi juga mendukung keberlanjutan usaha dan pemberdayaan ekonomi masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kepada peserta program yang berinteraksi langsung dengan *Field staff* sebagai pelaksana teknis di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi tidak secara langsung menentukan efektivitas program, melainkan berpengaruh melalui kepuasan peserta sebagai respons terhadap proses pendampingan yang dijalankan. Temuan ini menegaskan bahwa pendampingan usaha tidak dimaknai sebagai keterbatasan kapasitas masyarakat, melainkan sebagai mekanisme fasilitasi dan koordinasi kebijakan untuk mengoptimalkan potensi usaha yang telah dimiliki peserta, sehingga efektivitas program sangat bergantung pada kesesuaian peran institusi pelaksana, pendekatan pelayanan yang partisipatif, serta penghargaan terhadap kemandirian masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Komunikasi *Field Staff*; Kepuasan Peserta; Efektivitas Program; Reforma Agraria.

Abstract

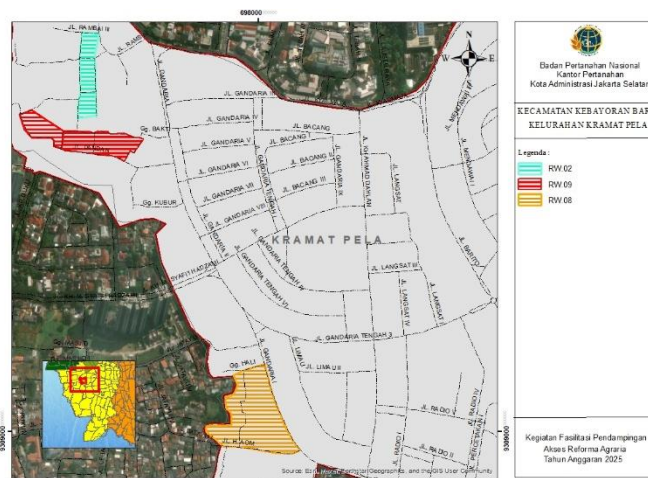
This study aims to examine the influence of service quality and communication of *Field staff* on the effectiveness of the Business Assistance Facilitation Program within Agrarian Reform, with participant satisfaction as a mediating variable. The study is motivated by the need to ensure that agrarian reform programs not only focus on asset legalization but also support sustainable economic empowerment for beneficiary communities. A quantitative approach was employed using a survey of program participants who directly interacted with *Field staff* as technical implementers in the field. The findings indicate that service quality and communication do not directly determine program effectiveness but operate through participant satisfaction as a response to the assistance process. This study emphasizes that business assistance should not be interpreted as a reflection of limited community capacity, but rather as a facilitative and coordinative mechanism to strengthen existing economic potential, indicating that program effectiveness depends on institutional role alignment, participatory service approaches, and respect for community autonomy.

Keyword: Service Quality; *Field staff* Communication; Participant Satisfaction; Program Effectiveness; Agrarian Reform.

RESEARCH ARTICLE

1. Pendahuluan

Pembangunan nasional tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan ekonomi, tetapi juga pada pemerataan kesejahteraan dan keadilan sosial melalui pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu instrumen strategis untuk mencapai tujuan tersebut adalah Reforma Agraria yang memiliki dua pilar utama, yaitu Penataan Aset dan Penataan Akses. Penataan Aset berfokus pada legalisasi dan redistribusi tanah guna memberikan kepastian hukum, sedangkan Penataan Akses diarahkan pada peningkatan kapasitas ekonomi masyarakat melalui pendampingan usaha, fasilitasi permodalan, dan penguatan kelembagaan. Komitmen percepatan pelaksanaan program ini ditegaskan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2023 tentang Percepatan Pelaksanaan Reforma Agraria yang menekankan kolaborasi multipihak dan optimalisasi peran aparatur lapangan. Salah satu implementasi Pilar Penataan Akses adalah Program Fasilitasi Pendampingan Usaha Akses Reforma Agraria (FPUARA) Tahun 2025 yang diselenggarakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Program ini bertujuan meningkatkan kapasitas usaha penerima manfaat melalui pelatihan kewirausahaan, pendampingan intensif, penguatan kelembagaan UMKM, serta fasilitasi akses permodalan. Di wilayah Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan, program ini dilaksanakan di Kelurahan Kramat Pela dengan melibatkan 100 Kepala Keluarga hasil Pemetaan Sosial Reforma Agraria Tahun 2024, dengan target minimal 80 peserta aktif sesuai petunjuk teknis. Meskipun tingkat partisipasi peserta relatif tinggi (90–95%), hasil monitoring menunjukkan bahwa peningkatan pendapatan peserta baru mencapai 10–15%, masih di bawah target nasional sebesar 20%. Survei kepuasan peserta menunjukkan skor rata-rata 4 dari skala 5, yang mengindikasikan kepuasan cukup baik, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi *Field staff*.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

Berdasarkan hasil observasi pada Lokasi penelitian yang dilakukan, beberapa peserta menyampaikan bahwa penyampaian materi belum sepenuhnya jelas dan interaksi pendampingan belum merata. Hal ini tentu menunjukkan bahwa efektivitas program tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kegiatan pendampingan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan komunikasi aparatur pelaksana di lapangan. Oleh karena itu dalam hal ini *Field staff* berperan sebagai ujung tombak pelaksanaan program sekaligus representasi kualitas pelayanan pemerintah, dimana mereka tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga bertindak sebagai fasilitator, komunikator dan agen pemberdayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Paradigma *New Public Service* (NPS) yang menekankan pentingnya pelayanan yang humanis, partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan teori *Human Resource Management* (HRM) dan *Human Capital*, dalam hal ini kompetensi dan kualitas aparatur menjadi faktor penentu keberhasilan program, karena investasi pada peningkatan kapasitas SDM berdampak pada

RESEARCH ARTICLE

efektivitas organisasi dan program yang dijalankan (Dessler, 2020; Werther & Davis, 1996; Becker 1964). Secara konseptual, efektivitas program dalam hal ini dipahami sebagai tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan secara optimal dan efisien. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi aparatur publik berpengaruh positif terhadap kepuasan penerima manfaat dan efektivitas program pemerintah (Ayuna *et al.*, 2024; Adi *et al.*, 2025; Zhao *et al.*, 2022). Namun, hasil penelitian sebelumnya justru masih menunjukkan variasi temuan. Beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Fauziah *et al.* (2025) dan Widyarningsih & Hermawan (2024) menemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap efektivitas program, sementara penelitian Naini *et al.* (2022) justru menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan tidak selalu berdampak langsung pada *outcome* tertentu. Berdasarkan hasil yang tidak konsisten tersebut, kesenjangan penelitian (*research gap*) kemudian muncul karena sebagian besar penelitian terdahulu menempatkan efektivitas program sebagai hasil langsung (*direct effect*) dari kualitas pelayanan dan komunikasi, tanpa menganalisis peran kepuasan peserta sebagai variabel mediasi. Padahal, dalam lingkup program pendampingan berbasis pemberdayaan, kepuasan peserta mencerminkan evaluasi psikologis atas pengalaman layanan yang diterima dan berpotensi menjadi penghubung antara kualitas interaksi pelayanan dan capaian program (Hardani *et al.*, 2025; Milouk *et al.*, 2025; Seitova *et al.*, 2024). Peserta yang merasa puas cenderung lebih aktif, memiliki komitmen yang lebih tinggi, serta lebih mampu mengimplementasikan hasil pembelajaran dalam praktik usaha mereka (Ayuna *et al.*, 2024; Zhao *et al.*, 2022).

Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang secara khusus menguji model hubungan antara kualitas pelayanan dan komunikasi *Field staff* terhadap efektivitas Program FPUARA melalui kepuasan peserta sebagai variabel mediasi, khususnya pada konteks pelaksanaan Reforma Agraria di tingkat lokal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi *Field staff* terhadap efektivitas program dengan kepuasan peserta sebagai variabel mediasi pada Program FPUARA Tahun 2025 di Kelurahan Kramat Pela, Jakarta Selatan. Penelitian ini memiliki kontribusi akademik dan praktis, dimana secara akademik, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia sektor publik dan efektivitas program pemberdayaan masyarakat dengan menguji peran mediasi kepuasan peserta. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kinerja *Field staff*, peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi, serta optimalisasi efektivitas pelaksanaan Program FPUARA dalam mendukung keberhasilan Reforma Agraria.

2. Tinjauan Pustaka

Grand Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Pelayanan Publik (*Public Service Theory*) dengan pendekatan *New Public Service* (NPS) dan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sektor publik. Pemilihan teori ini didasarkan pada karakteristik seluruh variabel penelitian kualitas pelayanan, komunikasi *Field staff*, kepuasan peserta, dan efektivitas program yang beroperasi dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada pelaksanaan Program Fasilitasi Pendampingan Usaha Akses Reforma Agraria oleh aparatur pemerintah (*Field staff* ATR/BPN). Pendekatan *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015) menegaskan bahwa aparatur publik berperan sebagai *servants of citizens*, bukan sekadar pengelola birokrasi. Paradigma ini menekankan nilai publik, partisipasi warga, akuntabilitas, serta pelayanan yang humanis dan responsif. Keberhasilan organisasi publik tidak hanya diukur dari efisiensi prosedural, tetapi juga dari kualitas interaksi dengan masyarakat dan kemampuan program menjawab kebutuhan nyata warga. Sejalan dengan *New Public Service*, perspektif MSDM sektor publik juga menekankan bahwa keberhasilan program pemerintah sangat ditentukan oleh kompetensi, motivasi, dan perilaku aparatur (Dessler, 2020; Colquitt *et al.*, 2019). Dalam konteks program pendampingan, kualitas pelayanan dan komunikasi *Field staff* menjadi representasi kualitas SDM aparatur yang memengaruhi persepsi dan pengalaman peserta, yang selanjutnya berdampak pada efektivitas program. Efektivitas program merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan

RESEARCH ARTICLE

dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Campbell (1990) dan Steers (1977) menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian output dan *outcome* sesuai rencana serta keterlibatan aktor pelaksana dan penerima manfaat. Dalam pelayanan publik, efektivitas mencerminkan kualitas implementasi kebijakan, partisipasi peserta, serta manfaat nyata yang dirasakan masyarakat. Efektivitas program diukur melalui: (1) ketepatan pelaksanaan kegiatan, (2) partisipasi aktif peserta, (3) pemahaman materi pendampingan dan (4) manfaat program yang dirasakan. Penelitian Seitova *et al.* (2024) dan Milouk *et al.* (2025) menegaskan bahwa efektivitas program pemberdayaan tidak hanya dilihat dari capaian administratif, tetapi juga dari perubahan kapasitas dan kebermanfaatannya bagi peserta.

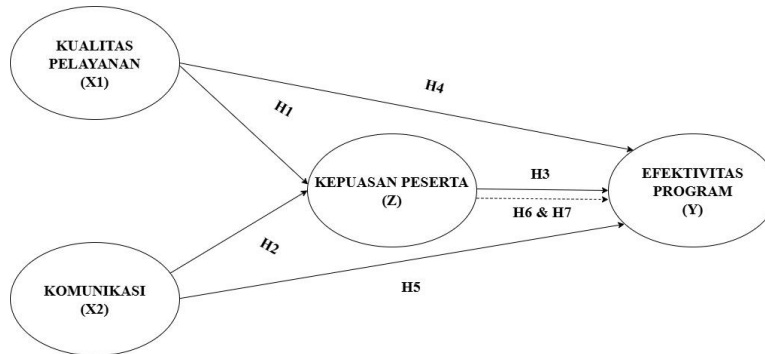
Kualitas pelayanan dalam sektor publik didefinisikan sebagai kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang profesional, responsif, jelas, dan empatik sesuai standar pelayanan publik. Dalam perspektif *New Public Service*, kualitas pelayanan mencerminkan komitmen aparatur untuk melayani warga secara bermartabat dan partisipatif. Dalam literatur MSDM sektor publik, kualitas pelayanan dapat dinilai oleh kompetensi teknis, kemampuan komunikasi interpersonal, sikap melayani, serta integritas aparatur (Widyaningsih & Hermawan, 2024; Yuliani, 2023). Sedangkan dari sisi pendampingan, kualitas pelayanan mencakup profesionalisme, kejelasan informasi, kemudahan akses layanan, responsivitas, serta empati terhadap kondisi peserta. Komunikasi dalam pelayanan publik merupakan proses penyampaian pesan secara jelas, terbuka dan empatik yang memungkinkan terjadinya pemahaman bersama antara aparatur dan masyarakat. Zhao *et al.* (2022) dan Ayuna *et al.* (2024) menegaskan bahwa komunikasi publik yang efektif meningkatkan partisipasi, kepercayaan, dan efektivitas program. Komunikasi *Field staff* mencakup kejelasan pesan, keterbukaan informasi, komunikasi dua arah, empati komunikasi dan kesesuaian bahasa dengan karakteristik peserta. Kepuasan peserta merupakan evaluasi afektif atas pengalaman mengikuti program, yang terbentuk dari persepsi terhadap kualitas pelayanan, komunikasi, dan manfaat yang diterima. Seitova *et al.* (2024) menyatakan bahwa kepuasan mencerminkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan menjadi indikator penting kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Kepuasan peserta dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator kepuasan terhadap layanan, informasi, proses pendampingan dan manfaat program. Menurut Seitova *et al.* (2024) kepuasan tidak hanya berfungsi sebagai *outcome*, tetapi juga sebagai mekanisme mediasi yang menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dan komunikasi memengaruhi efektivitas program.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory research* untuk menguji hubungan kausal antarvariabel melalui pengujian hipotesis. Pendekatan eksplanatori ini bertujuan menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel independen dan dependen berdasarkan model konseptual yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, yang diuji adalah pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi *Field staff* terhadap Efektivitas Program dengan Kepuasan Peserta sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran persepsi peserta secara terstruktur menggunakan instrumen kuesioner berbasis skala Likert lima poin. Populasi penelitian adalah seluruh peserta Program Fasilitas Pendampingan Usaha Akses Reforma Agraria Tahun 2025 di Kelurahan Kramat Pela, Kecamatan Kebayoran Baru, Kota Administrasi Jakarta Selatan, yang berjumlah 100 Kepala Keluarga (KK). Mengingat jumlah populasi relatif terbatas dan dapat dijangkau secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (*saturated sampling*), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner tertutup yang didistribusikan secara langsung (*paper-based*) maupun melalui formulir daring sesuai kondisi lapangan. Untuk memperkuat pemahaman kontekstual, penelitian ini juga didukung oleh wawancara terbatas dengan *Field staff* atau pengelola program serta studi dokumentasi terhadap laporan kegiatan dan regulasi terkait.

RESEARCH ARTICLE

Teknik analisis data akan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Metode ini dipilih karena mampu menguji hubungan simultan antar konstruk laten, termasuk model mediasi, serta sesuai untuk penelitian berbasis prediksi dengan jumlah sampel moderat. Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antarvariabel dan signifikansi pengaruh langsung maupun tidak langsung.



Gambar 2. Model Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil peserta Program Fasilitas Pendampingan Usaha Akses Reforma Agraria yang menjadi objek penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Kategori | Jumlah |
|------------------------|------------------|--------|
| Jenis kelamin | Laki-laki | 42 |
| | Perempuan | 58 |
| Usia | < 25 tahun | 6 |
| | 25–40 tahun | 52 |
| | > 40 tahun | 42 |
| Tingkat Pendidikan | SD–SMP | 12 |
| | SMA/SMK | 64 |
| | Perguruan tinggi | 24 |
| Lama Mengikuti Program | < 6 bulan | 14 |
| | 6–12 bulan | 76 |
| | > 12 bulan | 10 |

Berdasarkan hasil pengolahan data, responden penelitian menunjukkan latar belakang demografis yang beragam dan mencerminkan kondisi nyata peserta Program Fasilitas Pendampingan Usaha Akses Reforma Agraria. Keberagaman ini diharapkan memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan, komunikasi *Field staff*, kepuasan peserta, serta efektivitas program pendampingan. Seluruh responden secara langsung terlibat dalam pelaksanaan program, sehingga jawaban yang diberikan dapat merepresentasikan persepsi mereka secara memadai mengenai

RESEARCH ARTICLE

aspek-aspek penelitian tersebut. Temuan ini menegaskan validitas informasi yang diperoleh dari sampel sebagai cerminan kondisi nyata peserta.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | Composite Reliability | AVE | Keterangan |
|----|---|------------------|-----------------------|-----------------------|-------|--------------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X_1) | 0,951 | 0,966 | 0,962 | 0,834 | Reliabel dan Valid |
| 2 | Komunikasi <i>Field staff</i> (X_2) | 0,962 | 0,963 | 0,970 | 0,867 | Reliabel dan Valid |
| 3 | Kepuasan Peserta (Z) | 0,933 | 0,934 | 0,952 | 0,833 | Reliabel dan Valid |
| 4 | Efektivitas Program (Y) | 0,941 | 0,943 | 0,958 | 0,850 | Reliabel dan Valid |

Berdasarkan Tabel 2, hasil pengujian *construct reliability* dan *convergent validity* menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Komunikasi *Field staff* (X_2), Kepuasan Peserta (Z), dan Efektivitas Program (Y), memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70 serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,50. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen. Oleh karena itu, setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dan mampu menjelaskan varians indikator-indikatornya secara memadai, sehingga model pengukuran layak untuk dilanjutkan ke tahap evaluasi model struktural (*inner model*).

Tabel 3. Koefisien Determinasi

| Variabel Endogen | R-square | Interpretasi |
|----------------------------|----------|--------------|
| Peran Kepuasan Peserta (Z) | 0,529 | Sedang |
| Efektivitas Program (Y) | 0,672 | Kuat |

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Peserta (Z) memiliki nilai *R-square* sebesar 0,529 dan *R-square adjusted* sebesar 0,519. Artinya, sebesar 52,9% variasi Kepuasan Peserta dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Komunikasi *Field staff* (X_2), sedangkan 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sedang (*moderate*). Selisih yang relatif kecil antara *R-square* dan *adjusted R-square* menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kestabilan yang baik dan tidak mengalami *overfitting*. Sementara itu, variabel Efektivitas Program (Y) memiliki nilai *R-square* sebesar 0,672 dan *R-square adjusted* sebesar 0,662. Hal ini menunjukkan bahwa 67,2% variasi Efektivitas Program dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X_1), Komunikasi *Field staff* (X_2) dan Kepuasan Peserta (Z), sedangkan 32,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Berdasarkan kriteria Hair *et al.* (2019), nilai tersebut berada pada kategori kuat, yang mengindikasikan bahwa model struktural memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap Efektivitas Program.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

| Hipotesis | Hubungan Antar Variabel | Koefisien Jalur (β) | T-Statistics | P-Value | Keputusan |
|-----------|--|-----------------------------|--------------|---------|------------|
| H1 | Kualitas Pelayanan (X_1) → Kepuasan Peserta (Z) | 0,575 | 9,913 | 0,000 | Signifikan |
| H2 | Komunikasi <i>Field staff</i> (X_2) → Kepuasan Peserta (Z) | 0,543 | 8,456 | 0,000 | Signifikan |
| H3 | Kepuasan Peserta (Z) → Efektivitas Program (Y) | 0,719 | 9,021 | 0,000 | Signifikan |
| H4 | Kualitas Pelayanan (X_1) → | 0,110 | 1,450 | 0,147 | Tidak |

RESEARCH ARTICLE

| Efektivitas Program (Y) | | | | | Signifikan |
|-------------------------|---|-------|-------|-------|------------|
| H5 | Komunikasi <i>Field staff</i> (X ₂) → | 0,094 | 1,406 | 0,160 | Tidak |
| Efektivitas Program (Y) | | | | | Signifikan |

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung menggunakan metode *bootstrapping* pada SmartPLS 4 (Tabel 4.11), diperoleh beberapa temuan utama. Pertama, Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Z) ($\beta = 0,575$; $t = 9,913$; $p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan peserta program. Dengan demikian, H1 diterima. Kedua, Komunikasi *Field staff* (X₂) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Z) ($\beta = 0,543$; $t = 8,456$; $p < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, dan responsif dari *Field staff* berperan penting dalam membentuk kepuasan peserta. Oleh karena itu, H2 diterima. Ketiga, Kepuasan Peserta (Z) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Program (Y) ($\beta = 0,719$; $t = 9,021$; $p < 0,05$). Koefisien yang relatif tinggi menunjukkan bahwa kepuasan peserta merupakan determinan utama efektivitas program. Dengan demikian, H3 diterima. Sebaliknya, pengaruh langsung Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Efektivitas Program (Y) tidak signifikan ($\beta = 0,110$; $t = 1,450$; $p > 0,05$), sehingga H4 ditolak. Demikian pula, Komunikasi *Field staff* (X₂) tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Efektivitas Program (Y) ($\beta = 0,094$; $t = 1,406$; $p > 0,05$), sehingga H5 juga ditolak. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Komunikasi *Field staff* tidak secara langsung meningkatkan Efektivitas Program, melainkan melalui pembentukan Kepuasan Peserta. Dengan kata lain, Kepuasan Peserta berperan sebagai variabel mediasi yang bersifat strategis dalam model penelitian. Hasil ini mengindikasikan pola *full mediation*, dimana peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi baru akan berdampak pada efektivitas program apabila terlebih dahulu mampu meningkatkan kepuasan peserta.

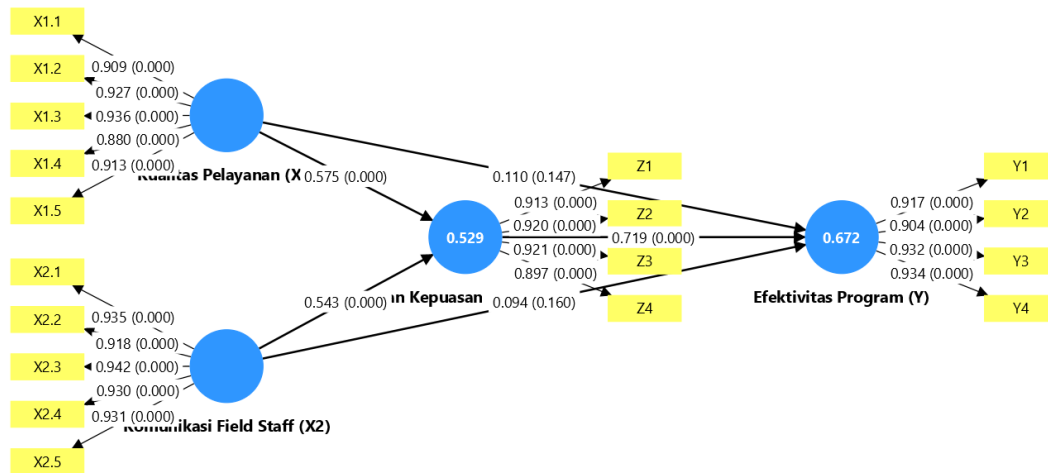
Tabel 4. Hasil Pengujian Specific Indirect Effect

| Eksogen | Mediasi | Endogen | Koefisien Tidak Langsung (a × b) | Koefisien Z → Y (b) | Koefisien Langsung (c') | Sifat Mediasi |
|---|----------------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------|--------------------------|----------------|
| Kualitas Pelayanan (X ₁) | Kepuasan Peserta (Z) | Efektivitas Program (Y) | 0,413 (Signifikan) | 0,719 (Signifikan) | 0,110 (Tidak Signifikan) | Full Mediation |
| Komunikasi <i>Field staff</i> (X ₂) | Kepuasan Peserta (Z) | Efektivitas Program (Y) | 0,390 (Signifikan) | 0,719 (Signifikan) | 0,094 (Tidak Signifikan) | Full Mediation |

Berdasarkan hasil pengujian mediasi menggunakan metode Specific Indirect Effects pada SmartPLS 4, ditemukan bahwa Kepuasan Peserta (Z) berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara Kualitas Pelayanan (X₁) dan Efektivitas Program (Y), serta antara Komunikasi *Field staff* (X₂) dan Efektivitas Program (Y). Pada hubungan Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Peserta terhadap Efektivitas Program, nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,413 dengan nilai t-statistics 6,832 dan p-value kurang dari 0,05, sehingga dinyatakan signifikan secara statistik. Sebaliknya, pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Program tidak signifikan dengan koefisien sebesar 0,110 dan p-value lebih besar dari 0,05. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Program sepenuhnya disalurkan melalui Kepuasan Peserta, sehingga hubungan tersebut dikategorikan sebagai mediasi penuh (*full mediation*). Hasil yang sama juga terlihat pada hubungan Komunikasi *Field staff* melalui Kepuasan Peserta terhadap Efektivitas Program. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,390 dengan t-statistics 6,148 dan p-value kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Sementara itu, pengaruh langsung Komunikasi *Field staff* terhadap Efektivitas Program tidak signifikan dengan koefisien sebesar 0,094 dan p-value lebih besar dari 0,05.

RESEARCH ARTICLE

Dengan demikian, Kepuasan Peserta sepenuhnya memediasi hubungan antara Komunikasi *Field staff* dan Efektivitas Program. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas program tidak terjadi secara langsung melalui perbaikan kualitas pelayanan maupun komunikasi aparatur, melainkan melalui pembentukan kepuasan peserta sebagai mekanisme utama dalam model penelitian. Artinya, kualitas pelayanan dan komunikasi baru akan berdampak pada efektivitas program apabila terlebih dahulu mampu meningkatkan kepuasan peserta sebagai penerima manfaat.



Gambar 3. Inner Model

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Field staff, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan peserta program. Dimensi pelayanan seperti profesionalisme, kejelasan informasi, responsivitas, kemudahan akses, dan sikap empatik menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif peserta. Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menempatkan kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat sebagai determinan utama kepuasan. Dalam konteks program pendampingan usaha, kualitas pelayanan berfungsi sebagai fondasi yang membentuk pengalaman peserta selama mengikuti program, sekaligus menjadi instrumen strategis dalam membangun kepuasan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa komunikasi Field staff berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Komunikasi yang jelas, terbuka, partisipatif, dan disesuaikan dengan karakteristik peserta mampu meningkatkan tingkat kepuasan dalam pelaksanaan program. Komunikasi bukan sekadar proses penyampaian informasi, melainkan mekanisme penting untuk membangun pemahaman, kepercayaan, dan kenyamanan peserta. Dalam program berbasis pemberdayaan, komunikasi dua arah memungkinkan peserta merasa dilibatkan dan dihargai, sehingga memperkuat kepuasan mereka terhadap proses pendampingan.

Selanjutnya, kepuasan peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas program. Ketika peserta merasa puas terhadap pelayanan, komunikasi, dan proses pendampingan yang diterima, pelaksanaan program menjadi lebih efektif. Kepuasan peserta mendorong partisipasi aktif, pemahaman materi yang lebih baik, serta implementasi hasil pendampingan dalam kegiatan usaha, sehingga berfungsi sebagai faktor penggerak utama yang menghubungkan kualitas proses pelayanan dengan capaian program secara nyata. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap efektivitas program. Begitu pula dengan komunikasi Field staff yang juga tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap efektivitas program. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan dan komunikasi yang baik saja belum cukup untuk meningkatkan efektivitas program apabila tidak diikuti oleh terbentuknya kepuasan peserta. Kualitas pelayanan dan komunikasi lebih

RESEARCH ARTICLE

berperan secara tidak langsung melalui mekanisme psikologis berupa kepuasan peserta. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan peserta memediasi secara signifikan dan bersifat penuh (*full mediation*) pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas program. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan baru akan berdampak pada efektivitas program apabila peserta terlebih dahulu merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Demikian pula, kepuasan peserta juga memediasi secara penuh pengaruh komunikasi Field staff terhadap efektivitas program. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi Field staff meningkatkan efektivitas program melalui pembentukan kepuasan peserta. Dengan demikian, kepuasan peserta menjadi mekanisme kunci yang menjembatani faktor operasional di lapangan dengan capaian program secara keseluruhan.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi *Field staff* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Variabel kepuasan peserta juga terbukti berpengaruh kuat dan signifikan terhadap efektivitas program. Namun, kualitas pelayanan dan komunikasi *Field staff* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap efektivitas program, sehingga kepuasan peserta berperan sebagai variabel mediasi penuh. Hasil temuan ini menegaskan bahwa kepuasan peserta merupakan faktor utama yang mampu menjembatani kinerja operasional *Field staff* dengan keberhasilan program secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain yaitu penggunaan instrumen survei yang bergantung pada persepsi subjektif peserta dan ruang lingkup yang terbatas pada satu jenis program di wilayah tertentu. Selain itu, masih terdapat beberapa variabel lain yang diduga berpotensi mempengaruhi efektivitas program namun belum dianalisis dalam penelitian ini. Berdasarkan Hasil temuan penelitian, saran yang dapat diberikan antara lain: (1) memperkuat peran Kementerian ATR/BPN sebagai fasilitator kebijakan dan penghubung akses reforma agraria melalui kolaborasi dengan instansi terkait; (2) meningkatkan koordinasi lintas sektor untuk memastikan keterpaduan antara legalisasi aset, akses lahan dan pengembangan usaha; (3) mengadopsi pendekatan pendampingan yang berbasis kebutuhan peserta dan bersifat partisipatif; serta (4) penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran untuk mengeksplorasi dinamika hubungan antara aparatur dan masyarakat dalam implementasi program.

6. Referensi

- Adi, N., Prakoso, B., & Lestari, D. (2025). Public communication and citizen engagement in community-based development programs. *Journal of Public Administration*, 7(2), 115–128.
- Ayuna, D., Pratiwi, S., & Nugroho, L. (2024). Public communication effectiveness and service delivery performance in local government. *Journal of Public Sector Communication*, 5(2), 88–101.
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis*. University of Chicago Press.
- 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* (Vol. 1, 2nd ed., pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2019). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.

RESEARCH ARTICLE

- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Fauziah, R., Firmansyah, D., & Widodo, A. (2025). Service quality and citizen satisfaction in public administration. *Jurnal Pelayanan Publik*, 7(1), 22–35.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hardani, W., Irsan, M., & Lestari, M. (2025). The role of communication in improving participant satisfaction in government training programs. *Journal of Public Service Management*, 3(1), 14–28.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN. (2025). *Buku petunjuk teknis program fasilitasi pendampingan usaha akses reforma agraria tahun 2025*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN.
- Lestari, S., & Purwanto, E. (2021). Government service professionalism and public trust. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(3), 99–112.
- Milouk, F., Rahman, S., & Ahmad, N. (2025). Training satisfaction and program effectiveness in public health empowerment initiatives. *International Journal of Social Development*, 8(1), 77–91.
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2023 tentang Percepatan Pelaksanaan Reforma Agraria. (2023). Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Purwanto, & Nugroho. (2021). Government communication & program acceptance. *Jurnal Komunikasi Publik*, 10(1).
- Seitova, A., Karimova, G., & Mussabekov, T. (2024). Determinants of beneficiary satisfaction and program effectiveness in community development programs. *Journal of Social Policy and Development*, 11(3), 121–137.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Goodyear Publishing.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1996). *Human resources and personnel management* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Widyaningsih, S., & Hermawan, D. (2024). Dimensions of public service quality and citizen satisfaction in local government. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 33–47.
- Yuliani, T. (2023). Humanistic public service and empathy-based service culture. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 6(2), 44–59.