

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP INDEX KEPUASAN  
MASYARAKAT DENGAN LAYANAN PUBLIK SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**



**TESIS**

**MARLY ANGREINY**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**24251033P**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN S-2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2026**

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP INDEX KEPUASAN  
MASYARAKAT DENGAN LAYANAN PUBLIK SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**



Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar

**MAGISTER MANAJEMEN**

**MARLY ANGREINY**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**24251033P**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN S-2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2026**

**Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis**

**Judul Tesis: PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP INDEX KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN LAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Oleh MARLY ANGREINY , NIM 24251033P, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYAN MANUSIA, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 2026 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 27 Februari 2026  
Mengetahui,  
Program Studi Manajemen- S2  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

  
.....  
Magister Manajemen.....  
**Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

Pembimbing,

  
.....  
**Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

**Halaman Pengesahan Penguji Tesis**

**Judul Tesis: PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP INDEX KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN LAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Oleh **MARLY ANGREINY**, NIM 24251033P, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Manajemen – S2 konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 2026 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 27 Februari 2026  
Mengetahui,  
Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma  
Direktur,



Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Penguji I,

Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M

Penguji II,

Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si.Ak

Penguji III,

Dr. Trisninawati, S.E., M.M

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MARLY ANGREINY  
NIM : 24251033P

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Magister Manajemen di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain
2. Laporan internship ini murni, gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan tim pembimbing
3. Di dalam laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan
4. Saya bersedia laporan internship, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di pertanggung jawabkan sebagaimana mestinya.

Palembang, 27 April 2026

Yang Membuat Pernyataan



*Marly Angreiny*  
(MARLY ANGREINY)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi aparatur terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, yang salah satunya ditentukan oleh kompetensi aparatur sebagai penyelenggara pelayanan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, profesionalisme, dan kemampuan komunikasi diyakini memiliki peran penting dalam membentuk kualitas layanan publik yang efektif dan responsif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, dengan sampel sebanyak 150 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik, kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat, serta layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, layanan publik terbukti mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat secara signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat apabila diwujudkan melalui kualitas layanan publik yang baik. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang perlu dilakukan melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia aparatur dan perbaikan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Layanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, SKCK, SEM-PLS.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of apparatus competency on the community satisfaction index with public service as an intervening variable in the issuance of Police Record Certificates (SKCK) at Polrestabes Palembang. The background of this research is based on the importance of public service quality in improving community satisfaction, which is significantly influenced by the competency of public service officers. Competency, which includes knowledge, technical skills, professionalism, and communication ability, is considered a crucial factor in delivering effective, responsive, and high-quality public services. This research employed a quantitative approach using an explanatory research design. The study population consisted of citizens utilizing SKCK services at Polrestabes Palembang, with a sample of 150 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires based on a five-point Likert scale. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS software. The results revealed that apparatus competency has a positive and significant effect on public service quality, apparatus competency also has a positive and significant direct effect on the community satisfaction index, and public service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. Furthermore, public service quality was proven to significantly mediate the relationship between apparatus competency and community satisfaction. These findings indicate that improving apparatus competency will more effectively enhance community satisfaction when such competency is implemented through high-quality public service delivery. The study concludes that apparatus competency is a strategic determinant in improving public service quality and community satisfaction. Therefore, enhancing SKCK service performance at Polrestabes Palembang requires continuous improvement in human resource competency as well as sustainable public service system reforms.

**Keywords:** Competency, Public Service, Community Satisfaction Index, Police Record Certificate (SKCK), SEM-PLS.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Ilmu pengetahuan berkembang melalui proses pencarian yang kritis dan reflektif, sehingga setiap upaya dalam penelitian merupakan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan dan kemajuan masyarakat.”

### **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur, karya ilmiah ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta nilai-nilai kehidupan yang menjadi landasan dalam perjalanan akademik penulis.
2. Suami dan Keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam setiap proses penyelesaian studi.
3. Bapak/Ibu dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta kontribusi pemikiran yang sangat berarti dalam penyusunan tesis ini.
4. Seluruh pihak di Polresta Kota Palembang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian.
5. Rekan-rekan akademik dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyelesaian tesis ini.
6. Almamater tercinta Universitas Bina Darma sebagai tempat penulis menempuh pendidikan dan mengembangkan kapasitas keilmuan.

Karya ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu manajemen strategis, khususnya dalam konteks penanganan narkoba di sektor publik.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP INDEX KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN LAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Manajemen program pascasarjana Universitas Bina Darma Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, maka penyelesaian tesis ini tidak akan berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc., selaku Direktur program pasca sarjana Universita Bina Darma
3. Bapak Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen S-2 Sekaligus Sebagai Pembimbing
4. Ibu Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., dan Ibu Dr. Trisninawati, S.E., M.M. selaku tim penguji yang telah memberikan pencerahan, kritik, dan saran terhadap Tesis peneliti
5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Pasca sarjana Universitas Binadarma yang telah memberikan ilmu dan pelayanan akademik selama masa studi penulis.
6. Pihak Badan Narkotika Nasional dan Polresta Kota Palembang yang telah memberikan izin serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.
7. Kedua orang tua, Suami, Anak, dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti.

8. Rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen strategis sektor publik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, 21 April 2026

Penulis



Marly Angreiny

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                              | <b>1</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN.....</b>                            | <b>2</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                             | <b>6</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                 | <b>8</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                | <b>11</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                              | <b>12</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>                           | <b>13</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....                                | 13        |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                | 15        |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                             | 15        |
| 1.4 Manfaat penelitian .....                            | 16        |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis.....                            | 16        |
| 1.4.2. Manfaat Praktis.....                             | 17        |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....                        | 17        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                    | <b>19</b> |
| 2.1 Landasan Teori .....                                | 19        |
| 2.1.1. Teori Kompetensi.....                            | 20        |
| 2.1.2. Teori Pelayanan Publik.....                      | 22        |
| 2.1.3. Teori Kepuasan Masyarakat.....                   | 24        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                           | 26        |
| 2.3. Kerangka Penelitian .....                          | 29        |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis.....                        | 36        |
| 2.4.1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Layanan Publik..... | 36        |
| 2.4.2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Indeks Kepuasan     |           |

|  |           |
|--|-----------|
| Masyarakat.....  | 37        |
| 2.4.3. Pengaruh Layanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan<br>Masyarakat..... | 37        |
| 2.4.4. Peran Layanan Publik Sebagai Variabel Intervening.....              | 38        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                 | <b>39</b> |
| 3.1. Objek Dan Waktu Penelitian .....                                      | 39        |
| 3.2. Jenis Dan Sumber Data .....   | 40        |
| 3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian .....                                  | 42        |
| 3.3.1. Populasi.....   | 42        |
| 3.3.2. Sampel Penelitian.....  | 42        |
| 3.3.3. Jumlah Sampel .....   | 43        |
| 3.4. Jenis Dan Sumber Data .....   | 44        |
| 3.4.1. Jenis Data.....   | 44        |
| 3.4.2. Sumber Data.....  | 45        |
| 3.4.3. Analisis Sumber Data.....   | 46        |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....   | 46        |
| 3.5.1. Kuesioner.....  | 47        |
| 3.5.2. Observasi .....   | 47        |
| 3.5.3. Dokumentasi.....  | 48        |
| 3.5.4. Sintesis Teknik Pengumpulan Data.....                               | 48        |
| 3.6. Operasional Variabel Penelitian .....                                 | 49        |
| 3.7. Teknik Analisis Data.....   | 53        |
| 3.7.1. Analisis Deskriptif.....  | 54        |
| 3.7.2. Evaluasi Model Pengukuran/Outer Model.....                          | 54        |
| 3.7.3. Evaluasi Model Struktural/Inner Model.....                          | 55        |
| 3.7.4. Pengujian Hipotesis.....  | 55        |
| 3.7.5. Pengujian Mediasi .....   | 56        |
| 3.7.6. Kriteria Evaluasi Model.....  | 56        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL .....</b>                                   | <b>59</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                   | 59        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2. Karakteristik Responden .....   | 61        |
| 4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                      | 61        |
| 4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....   | 62        |
| 4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....   | 63        |
| 4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembuatan<br>SKCK.....                           | 64        |
| 4.3. Analisis Deskriptif Variabel.....   | 65        |
| 4.3.1. Variabel Kompetensi (X).....  | 65        |
| 4.3.2. Variabel Layanan Publik (Z).....  | 66        |
| 4.3.3. Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (Y).....  | 67        |
| 4.4. Hasil Analisis SmartPLS.....  | 68        |
| 4.4.1. Evaluasi Outer Model.....   | 68        |
| 4.4.2. Evaluasi Inner Model.....   | 73        |
| 4.5. Pengujian Hipotesis.....  | 80        |
| 4.5.1. Hasil Pengujian Hipotesis Langsung.....   | 80        |
| 4.5.2. Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung .....  | 82        |
| 4.5.3. Sintesis Hasil Pengujian Hipotesis .....  | 83        |
| 4.5.4. Kesimpulan Pengujian Hipotesis.....   | 84        |
| 4.6. Pengujian Mediasi.....  | 86        |
| 4.7. Pembahasan .....  | 87        |
| 4.7.1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Layanan Publik.....  | 88        |
| 4.7.2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Indeks Kepuasan<br>Masyarakat.....                             | 89        |
| 4.7.3. Pengaruh Layanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan<br>Masyarakat.....                         | 89        |
| 4.7.4. Peran Mediasi Layanan Publik Dalam Hubungan<br>Kompetensi Terhadap Kepuasan Masyarakat..... | 90        |
| 4.7.5. Implikasi Penelitian Terhadap Tujuan Penelitian.....  | 91        |
| 4.7.6. Implikasi Teoritis Dan Praktis .....  | 91        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>   | <b>93</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....  | 93        |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| 5.2. Saran .....                  | 94        |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian..... | 96        |
| 5.4. Penutup Akhir .....          | 97        |
| <b>Daftar Pustaka .....</b>       | <b>98</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu.....                             | 27 |
| Tabel 2.2. Tabel Operasioanal Variabel Penelitian .....                | 32 |
| Tabel 2.3. Skor Skala Likert.....                                      | 35 |
| Tabel 3.1. Timeline Penelitian.....                                    | 40 |
| Tabel 3.2. Operasional Variabel Penelitian.....                        | 50 |
| Tabel 3.3. Pengujian Hipotesis.....                                    | 56 |
| Tabel 3.4. Kriteria Evaluasi Model.....                                | 57 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....      | 62 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....               | 62 |
| Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....         | 63 |
| Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembuatan SKCK.. | 64 |
| Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Variabel.....                           | 65 |
| Tabel 4.6. Variabel Kompetensi .....                                   | 65 |
| Tabel 4.7. Variabel Layanan Publik (Z).....                            | 66 |
| Tabel 4.8. Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (Y).....                | 67 |
| Tabel 4.9. Outer Loading.....  | 69 |
| Tabel 4.10. Construct Reliability and Validity.....                    | 70 |
| Tabel 4.11 Validitas Diskriminan HTMT.....                             | 71 |
| Tabel 4.12. R-Square.....  | 73 |
| Tabel 4.13. Path Coefficient Direct Effect.....                        | 74 |
| Tabel 4.14. Specific Indirect Effect.....                              | 75 |
| Tabel 4.15. Effect Size F-Square.....                                  | 75 |
| Tabel 4.16. Predictive Relevance Q-square.....                         | 75 |
| Tabel 4.17. Hasil Pengujian Hipotesis Langsung.....                    | 81 |
| Tabel 4.18. Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung (Mediasi).....    | 82 |
| Tabel 4.19. Hasil Pengujian Mediasi.....                               | 86 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Penelitian.....          | 30 |
| Gambar 4.1. SmartPLS Nilai Koefisien.....     | 72 |
| Gambar 4.2. Model Struktural Inner Model..... | 77 |

