

**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 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 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 Masyarakat.....	89
4.7.3. Pengaruh Layanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat.....	89
4.7.4. Peran Mediasi Layanan Publik Dalam Hubungan 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



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik tidak hanya dinilai dari tersedianya layanan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu diberikan secara cepat, tepat, transparan, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik menjadi wajah utama birokrasi karena masyarakat berinteraksi langsung dengan aparatur sebagai penyelenggara layanan. Oleh sebab itu, keberhasilan suatu instansi publik dalam memberikan pelayanan sering kali diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan hanya kegiatan administratif, melainkan bentuk tanggung jawab negara kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara maupun penerima layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK. SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia kepada masyarakat untuk menerangkan ada atau tidaknya catatan kriminal seseorang. Dokumen ini banyak dibutuhkan untuk berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, mengikuti seleksi penerimaan pegawai, pengurusan administrasi tertentu, maupun kebutuhan lainnya. Oleh karena itu, pelayanan SKCK harus dilaksanakan secara profesional karena berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Dalam konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Pelayanan SKCK merupakan pelayanan administratif yang melibatkan interaksi langsung antara

petugas dan masyarakat. Interaksi tersebut mencakup pemberian informasi, pemeriksaan persyaratan, penginputan data, verifikasi dokumen, proses penerbitan, hingga penyerahan hasil layanan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan SKCK sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang jelas, cepat, ramah, dan sesuai prosedur.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kompetensi aparatur. Kompetensi aparatur dapat dipahami sebagai kemampuan individu dalam melaksanakan tugas yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, komunikasi, dan profesionalisme kerja. Spencer dan Spencer (1993) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan kinerja unggul dalam pekerjaan. Artinya, aparatur yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu melaksanakan pekerjaan secara lebih efektif, bertanggung jawab, dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Dalam pelayanan publik, kompetensi aparatur tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan memahami kebutuhan masyarakat, menyampaikan informasi dengan jelas, bersikap sopan, serta memberikan pelayanan secara adil dan profesional. Hal ini sejalan dengan pandangan Wibowo (2021) bahwa kompetensi menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kinerja pegawai, karena kompetensi mencerminkan kapasitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Apabila aparatur memiliki kompetensi yang baik, maka proses pelayanan akan lebih mudah dikendalikan, kesalahan administratif dapat diminimalkan, dan masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih memuaskan.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Aini dan Rahmawati (2022) menemukan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi aparatur, semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan serupa dikemukakan oleh Iskandar dan Putri (2020), yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia aparatur merupakan faktor penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, kompetensi aparatur dapat diposisikan sebagai faktor dasar yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan SKCK, kompetensi aparatur menjadi semakin penting karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah dipahami. Petugas yang memahami prosedur pelayanan dengan baik akan mampu menjelaskan persyaratan secara jelas kepada masyarakat. Petugas yang memiliki keterampilan teknis akan mampu memproses dokumen secara lebih tepat. Sementara itu, petugas yang memiliki sikap profesional dan komunikasi yang baik akan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Dengan demikian, kompetensi aparatur menjadi faktor utama yang menentukan bagaimana pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat.

Selain kompetensi aparatur, kualitas layanan publik juga merupakan faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas layanan publik menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan. Responsiveness berkaitan dengan kesediaan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan membantu masyarakat. Assurance berkaitan dengan kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya. Empathy mencerminkan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, sedangkan tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik dan sarana pelayanan. Model SERVQUAL banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menjelaskan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Dalam pelayanan SKCK, dimensi reliability terlihat dari ketepatan proses pelayanan dan kesesuaian prosedur. Responsiveness terlihat dari kecepatan petugas dalam melayani masyarakat dan merespons pertanyaan atau keluhan. Assurance terlihat dari kepercayaan masyarakat terhadap petugas dan kepastian pelayanan yang diberikan. Empathy terlihat dari keramahan, kesopanan, dan perhatian petugas kepada masyarakat. Sementara itu, tangibles terlihat dari fasilitas pelayanan, ruang tunggu, kebersihan, kenyamanan, serta ketersediaan informasi pelayanan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Lanin dan Hermanto (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah daerah di Indonesia. Penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Ningsih dan Haryono (2023) juga menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, jelas, dan didukung sistem pelayanan yang baik mampu meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi variabel penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat sendiri merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna layanan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Dalam sektor publik, kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan penilaian terhadap pelayanan, tetapi juga menjadi ukuran kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.

Di Indonesia, pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dikenal melalui Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya IKM, instansi pemerintah dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan telah memenuhi harapan masyarakat, sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Oleh karena itu, IKM menjadi instrumen penting dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan SKCK, kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kemudahan prosedur, kejelasan informasi,

kecepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, transparansi biaya, kenyamanan fasilitas, dan ketepatan hasil pelayanan. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan berjalan lancar, tidak berbelit-belit, petugas memberikan informasi yang jelas, serta dokumen SKCK dapat diterbitkan sesuai waktu yang dijanjikan. Sebaliknya, masyarakat akan merasa kurang puas apabila pelayanan lambat, informasi tidak jelas, atau petugas kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian Utami dan Firmansyah (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKCK berbasis elektronik memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK yang lebih mudah, transparan, dan berbasis sistem dapat meningkatkan pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan. Selain itu, penelitian Fadli dan Nurhayati (2021) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepolisian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena pelayanan SKCK merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif kepolisian yang menuntut profesionalisme aparatur dan kualitas sistem pelayanan. Kompetensi aparatur juga dapat memengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung. Dalam pelayanan publik, masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga proses dan interaksi selama menerima layanan. Petugas yang ramah, komunikatif, memahami prosedur, dan mampu memberikan solusi akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Pengalaman tersebut dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Pratama dan Susanto (2020) menemukan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kompetensi aparatur, terutama sikap dan profesionalisme, memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Namun demikian, pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat tidak selalu terjadi secara langsung. Dalam banyak kasus, kompetensi aparatur terlebih dahulu diwujudkan dalam bentuk kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat tidak selalu menilai kompetensi aparatur secara abstrak, tetapi menilai kompetensi tersebut melalui pengalaman

pelayanan yang mereka terima. Aparatur yang kompeten akan menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, jelas, responsif, dan profesional. Pelayanan yang baik inilah yang kemudian meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, layanan publik dapat diposisikan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi aparatur dan indeks kepuasan masyarakat. Secara teoritis, hubungan antara kompetensi, layanan publik, dan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui pendekatan input-process-output. Kompetensi aparatur berperan sebagai input karena menjadi modal utama dalam pelaksanaan pelayanan. Layanan publik berperan sebagai proses karena merupakan bentuk nyata dari kompetensi yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan. Sementara itu, indeks kepuasan masyarakat berperan sebagai output karena mencerminkan hasil akhir dari pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan yang diberikan.

Penelitian Kurniawan dan Lestari (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kinerja sektor publik dan kepuasan masyarakat. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan merupakan mekanisme penting yang menjembatani faktor internal organisasi dengan kepuasan pengguna layanan. Sejalan dengan itu, Setiawan dan Arifin (2023) melalui pendekatan model struktural menemukan bahwa kompetensi, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam administrasi publik. Dengan demikian, layanan publik tidak hanya berperan sebagai variabel yang berdiri sendiri, tetapi juga sebagai penghubung antara kompetensi aparatur dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian mengenai pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening memiliki dasar teoritis dan empiris yang kuat. Teori kompetensi menjelaskan pentingnya kemampuan aparatur dalam menunjang kinerja pelayanan. Teori kualitas layanan menjelaskan bagaimana pelayanan dinilai berdasarkan persepsi masyarakat. Teori kepuasan menjelaskan bahwa masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan

harapan. Sementara itu, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kualitas layanan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, dan kualitas layanan dapat memediasi hubungan antara kompetensi dan kepuasan masyarakat.

Meskipun penelitian mengenai kompetensi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus menempatkan layanan publik sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi dan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menguji pengaruh langsung antara kompetensi terhadap pelayanan atau kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Padahal, dalam praktik pelayanan publik, kompetensi aparatur tidak selalu langsung dirasakan oleh masyarakat, melainkan terwujud melalui proses pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena tidak hanya menguji pengaruh langsung kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat, tetapi juga menganalisis peran layanan publik sebagai variabel intervening. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana kompetensi aparatur dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan publik. Dalam konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi institusi dalam meningkatkan kompetensi aparatur, memperbaiki kualitas layanan, dan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai pentingnya kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dampaknya terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap layanan publik pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang?
3. Apakah layanan publik berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang?
4. Apakah layanan publik mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap layanan publik pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.
3. Menganalisis pengaruh layanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.
4. Menganalisis peran layanan publik sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi dan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat tersebut mencerminkan kontribusi penelitian dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik

dan manajemen pelayanan publik. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai hubungan antara kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat dengan menempatkan layanan publik sebagai variabel intervening. penelitian ini dapat memperkuat dan menguji relevansi teori kualitas pelayanan seperti konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, serta teori kepuasan pelanggan dari Kotler Philip dan Kevin Lane Keller dalam konteks sektor publik, khususnya pelayanan kepolisian. penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji model hubungan kausal antara kompetensi, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)*, khususnya dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Di samping manfaat teoritis, penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

1. Bagi Institusi Kepolisian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi Polrestabes Palembang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pembuatan SKCK. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan kompetensi aparatur, baik melalui pelatihan, pengembangan keterampilan pelayanan, maupun peningkatan profesionalisme petugas.

2. Bagi Aparatur Pelayanan Publik

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi petugas pelayanan dalam meningkatkan kualitas kinerja, terutama dalam aspek kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan komunikasi. Dengan kompetensi yang lebih baik, diharapkan aparatur mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah maupun instansi terkait dalam merancang kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis kompetensi aparatur. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat mendukung implementasi reformasi birokrasi yang berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

#### 4. Bagi Masyarakat

Secara tidak langsung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan meningkatnya kompetensi aparatur dan kualitas layanan, masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih baik, transparan, dan memuaskan dalam proses pembuatan SKCK.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi dan pembahasan dalam setiap bab, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami keseluruhan isi penelitian. Adapun sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

#### 1. BAB I PENDAHULUAN:

Bab pendahuluan ini terdiri dari:

- a. Latar belakang penelitian
- b. Rumusan masalah
- c. Tujuan penelitian
- d. Manfaat penelitian
- e. Sistematika penulisan

#### 2. BAB II TINJUAN PUSTAKA

- a. Landasan teori
- b. Penelitian terdahulu
- c. Kerangka penelitian
- d. Pengembangan hipotesis

#### 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- a. Objek penelitian
- b. Jenis dan sumber data

- c. Populasi dan sampel penelitian
  - d. Jenis dan sumber data
  - e. Teknik pengumpulan data
  - f. Operasional variabel penelitian
  - g. Teknik analisis data
4. BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL
- a. Gambaran umum objek penelitian
  - b. Karakteristik responden
  - c. Analisis Deskriptif variabel
  - d. Hasil Analisis SmartPls
  - e. Pengujian Hipotesis
  - f. Pengujian Mediasi
  - g. Pembahasan
5. BAB V PENUTUP
- a. Kesimpulan
  - b. Saran
  - c. Keterbatasan penelitian
  - d. Penutup Akhir

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

Landasan teori dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar konseptual untuk menjelaskan hubungan antara kompetensi aparatur, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Ketiga variabel tersebut memiliki keterkaitan yang erat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administratif seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kompetensi aparatur dipandang sebagai faktor input yang memengaruhi kualitas layanan publik, sedangkan layanan publik berperan sebagai proses yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Adapun indeks kepuasan masyarakat menjadi output atau hasil akhir dari pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

Secara umum, landasan teori dalam penelitian ini mengacu pada teori kompetensi, teori pelayanan publik, teori kualitas layanan, teori kepuasan masyarakat, serta konsep Indeks Kepuasan Masyarakat. Teori-teori tersebut digunakan untuk menjelaskan dasar hubungan antar variabel serta memperkuat model penelitian yang menempatkan layanan publik sebagai variabel intervening.

##### **2.1.1. Teori Administrasi Publik dan Pelayanan Publik**

Administrasi publik merupakan bidang kajian yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan dan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, administrasi publik tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan aturan, tetapi juga pada penciptaan pelayanan yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Denhardt dan Denhardt (2003) dalam konsep *New Public Service*, yang menekankan bahwa aparatur publik seharusnya tidak hanya “mengendalikan” atau “mengarahkan” masyarakat, tetapi melayani masyarakat sebagai warga negara.

Pelayanan publik di Indonesia secara normatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan ketentuan tersebut, pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan prinsip kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan, dan kesetaraan.

Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional karena menyangkut hak masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara itu, Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa, maupun administratif.

Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional karena menyangkut hak masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara itu, Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa, maupun administratif.

Teori administrasi publik dan pelayanan publik memberikan dasar bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah dan institusi publik. Dalam penelitian ini, Polrestabes Palembang sebagai institusi kepolisian tidak hanya menjalankan fungsi keamanan dan ketertiban, tetapi juga fungsi pelayanan administratif melalui penerbitan SKCK. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan SKCK dapat dinilai dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **2.1.2. Teori Kompetensi**

Kompetensi merupakan salah satu konsep penting dalam manajemen sumber daya manusia karena berhubungan langsung dengan kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaan. Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki seseorang yang berhubungan secara kausal dengan kinerja efektif atau unggul dalam suatu pekerjaan. Kompetensi tidak hanya mencakup pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga

mencakup sikap, motivasi, nilai, dan karakteristik pribadi yang memengaruhi perilaku kerja seseorang. Boyatzis (1982) juga menjelaskan bahwa kompetensi merupakan kapasitas yang dimiliki individu untuk menunjukkan kinerja yang efektif dalam pekerjaannya. Selanjutnya, Boyatzis (2008) menegaskan bahwa kompetensi memiliki hubungan dengan kinerja unggul karena mencakup kemampuan kognitif, emosional, dan sosial yang mendukung keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas.

Dalam konteks organisasi, Wibowo (2021) menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang didasarkan pada keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja sesuai standar yang ditetapkan. Mangkunegara (2017) juga menjelaskan bahwa kompetensi berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya secara efektif, sehingga kompetensi menjadi faktor penting dalam menentukan kinerja pegawai. Kompetensi aparatur dalam pelayanan publik mencakup beberapa aspek utama, yaitu pengetahuan tentang prosedur pelayanan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, sikap kerja, tanggung jawab, dan profesionalisme. Aparatur yang memiliki kompetensi baik akan mampu memahami kebutuhan masyarakat, memberikan informasi yang jelas, menyelesaikan pekerjaan secara tepat, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Dalam pelayanan pembuatan SKCK, kompetensi aparatur sangat penting karena petugas berhadapan langsung dengan masyarakat. Petugas harus memahami persyaratan administrasi, alur pelayanan, sistem verifikasi data, serta mampu menjelaskan informasi pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, petugas juga harus mampu menunjukkan sikap ramah, sabar, teliti, dan profesional dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan teori kompetensi, dapat dipahami bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor awal yang menentukan kualitas pelaksanaan pelayanan. Kompetensi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dengan sikap dan perilaku aparatur saat memberikan pelayanan. Dalam penelitian ini, kompetensi diposisikan sebagai variabel independen karena menjadi faktor yang memengaruhi kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat.

### 2.1.3. Teori Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan konsep yang banyak digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Salah satu teori kualitas layanan yang paling banyak digunakan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Reliability atau keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai janji. Responsiveness atau daya tanggap berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat. Assurance atau jaminan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pengguna layanan. Empathy atau empati menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Tangibles atau bukti fisik berkaitan dengan fasilitas pelayanan, sarana prasarana, ruang pelayanan, dan tampilan fisik penyelenggara layanan.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan hasil dari persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas layanan akan dinilai baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas layanan akan dinilai kurang baik. Dalam konteks pelayanan publik, Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui pelayanan yang unggul. Hardiansyah (2018) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana pelayanan.

Pada pelayanan SKCK, kualitas layanan dapat dilihat dari kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penerbitan SKCK, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, serta transparansi

biaya. Apabila aspek-aspek tersebut berjalan baik, maka masyarakat akan menilai pelayanan SKCK sebagai pelayanan yang berkualitas.

Teori kualitas layanan memberikan dasar bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang dirasakan. Dalam penelitian ini, layanan publik diposisikan sebagai variabel intervening karena menjadi bentuk nyata dari kompetensi aparatur yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain, kompetensi aparatur akan lebih bermakna apabila diwujudkan dalam pelayanan publik yang berkualitas.

#### **2.1.4. Teori Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan merupakan konsep penting dalam menilai keberhasilan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. Apabila kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka pengguna layanan akan merasa puas. Jika kinerja layanan melebihi harapan, maka pengguna layanan akan merasa sangat puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan, maka akan muncul ketidakpuasan.

Oliver (1980) melalui teori *expectation-confirmation* menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk dari proses perbandingan antara harapan awal dengan pengalaman aktual yang diterima. Apabila pengalaman pelayanan sesuai dengan harapan, maka terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan. Teori ini relevan dalam pelayanan publik karena masyarakat datang dengan harapan tertentu, seperti pelayanan yang cepat, petugas yang ramah, prosedur yang jelas, dan hasil layanan yang tepat.

Fornell, Johnson, Anderson, Cha, dan Bryant (1996) melalui konsep *American Customer Satisfaction Index (ACSI)* menjelaskan bahwa kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pengguna. Konsep ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan. Dalam sektor publik, kepuasan masyarakat merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan pelayanan pemerintah. Kepuasan masyarakat menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi publik mampu memenuhi kebutuhan dan

harapan masyarakat. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Dalam pelayanan pembuatan SKCK, kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kepuasan terhadap prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sikap petugas, hasil pelayanan, biaya pelayanan, dan kepuasan secara keseluruhan. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan SKCK berjalan mudah, cepat, jelas, transparan, dan hasil dokumen diterima sesuai dengan ketentuan.

Teori kepuasan masyarakat menjadi dasar dalam menempatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Kepuasan masyarakat merupakan hasil akhir dari proses pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur secara langsung, tetapi juga oleh kualitas layanan publik yang menjadi pengalaman nyata masyarakat selama menerima pelayanan SKCK.

#### **2.1.5. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Di Indonesia, pengukuran kepuasan masyarakat diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pengukuran kepuasan masyarakat mencakup beberapa unsur, antara lain persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Konsep IKM sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena pelayanan SKCK merupakan pelayanan administratif yang diberikan langsung kepada masyarakat. Melalui pengukuran IKM, peneliti dapat mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang

diterima, apakah pelayanan sudah sesuai dengan harapan, dan aspek mana yang masih perlu ditingkatkan.

Dalam penelitian ini, IKM tidak dihitung sebagai nilai formal survei instansi, tetapi digunakan sebagai konstruk penelitian yang merepresentasikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SKCK. Indikator yang digunakan meliputi kepuasan terhadap prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku petugas, hasil pelayanan, dan kepuasan secara keseluruhan.

Konsep IKM memberikan dasar operasional untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan SKCK, IKM menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur dan kualitas layanan publik diharapkan dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

#### **2.1.6. Hubungan Kompetensi, Layanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat**

Hubungan antara kompetensi, layanan publik, dan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui pendekatan *input-process-output*. Kompetensi aparatur berperan sebagai input karena menjadi modal utama dalam pelaksanaan pelayanan. Layanan publik berperan sebagai proses karena merupakan bentuk nyata dari kompetensi aparatur yang dirasakan masyarakat. Sementara itu, kepuasan masyarakat berperan sebagai output karena mencerminkan hasil akhir dari pengalaman pelayanan.

Secara teoritis, kompetensi aparatur akan memengaruhi kualitas layanan publik. Aparatur yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, informatif, dan profesional. Kualitas layanan publik yang baik selanjutnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988), teori kepuasan dari Kotler dan Keller (2016), serta konsep IKM dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Dalam penelitian ini, layanan publik diposisikan sebagai variabel intervening karena kompetensi aparatur tidak selalu langsung dirasakan oleh masyarakat secara abstrak. Masyarakat menilai kompetensi aparatur melalui pengalaman pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, kompetensi aparatur akan memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan masyarakat apabila diwujudkan melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, layanan publik, dan kepuasan masyarakat merupakan satu kesatuan sistem pelayanan. Kompetensi menjadi dasar kemampuan aparatur, layanan publik menjadi proses yang dirasakan masyarakat, sedangkan kepuasan masyarakat menjadi hasil akhir pelayanan. Oleh karena itu, model penelitian yang menempatkan layanan publik sebagai variabel intervening memiliki dasar teoritis yang kuat.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai hubungan antara kompetensi, kualitas pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan baik pada tingkat nasional maupun internasional. Kajian penelitian terdahulu penting untuk memberikan gambaran empiris, mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan hasil penelitian, serta menemukan kesenjangan penelitian (research gap) yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Kesenjangan ini dapat berupa keterbatasan dalam model penelitian, inkonsistensi hasil empiris, kurangnya pengujian variabel mediasi atau moderasi, serta minimnya penelitian dalam konteks tertentu. Oleh karena itu, kajian penelitian terdahulu tidak hanya berfungsi sebagai landasan teoritis dan empiris, tetapi juga sebagai dasar yang kuat dalam merumuskan kontribusi penelitian, baik secara teoritis maupun praktis, sehingga penelitian yang dilakukan memiliki nilai kebaruan (novelty) dan relevansi yang tinggi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan pelayanan publik.

kajian penelitian terdahulu tidak hanya berfungsi sebagai landasan teoritis dan empiris, tetapi juga sebagai dasar yang kuat dalam merumuskan kontribusi penelitian. Dari sisi teoritis, penelitian terdahulu membantu memperkuat argumentasi mengenai hubungan antara kompetensi, layanan publik, dan kepuasan masyarakat. Dari sisi praktis, penelitian terdahulu memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dengan menguji model yang lebih komprehensif, yaitu pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam

mengenai proses peningkatan kepuasan masyarakat melalui penguatan kompetensi aparatur dan peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam bidang administrasi publik dan pelayanan publik.



**Tabel 2.1.** Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil	Gap
1	Mantri et al.	2018	Kualitas Pelayanan BPJS	Layanan → Kepuasan	Regresi	Signifikan	Tidak ada kompetensi
2	Sari	2023	Pelayanan Kelurahan	Layanan → Kepuasan	Regresi	29,7% pengaruh	Variabel terbatas
3	Kurniawan et al.	2023	Disdukcapil	Layanan → Kepuasan	Kuantitatif	Signifikan	Tidak uji mediasi
4	Fauzia et al.	2024	Mal Pelayanan Publik	Layanan → Kepuasan	SEM	Signifikan	Tidak ada kompetensi
5	Wirawan & Oktamianti	2023	RSUD	IKM	Deskriptif	Nilai IKM baik	Tidak analisis hubungan
6	Santi et al.	2023	Desa Siakin	Layanan → Kepuasan	Survey	Signifikan	Tidak ada model kausal
7	Natalis & Dalima	2025	DPMPTSP	IKM	Deskriptif	IKM baik	Tidak uji variabel
8	Margunawan	2025	Desa Bina Baru	Layanan → Kepuasan	Regresi	81% hubungan	Tidak ada kompetensi
9	Studi Sidrap	2025	Kompetensi Aparat	Kompetensi → Layanan	Regresi	Signifikan	Tidak uji kepuasan
10	Studi DIJMS	2025	Kompetensi & Layanan	Kompetensi → Kepuasan	SEM	Mediasi signifikan	Tidak spesifik SKCK

11	Andrews & Boyne	2010	Public Org Performance	SDM → Kinerja	Kuantitatif	Signifikan	Tidak spesifik layanan
12	Fornell et al.	1996	ACSI Model	Layanan → Kepuasan	SEM	Signifikan	Konteks privat
13	Karatepe	2011	Employee Performance	Kompetensi → Kepuasan	SEM	Mediasi	Sektor jasa
14	Lanin & Hermanto	2019	Local Gov Indonesia	Layanan → Kepuasan	SEM	Signifikan	Tidak uji kompetensi
15	Ocampo et al.	2019	Service Quality Gov	Layanan	MCDM	Evaluasi kualitas	Tidak uji kepuasan
16	Bostancı	2020	Citizen Satisfaction	Layanan → Kepuasan	Fuzzy	Signifikan	Tidak uji kompetensi
17	Rahman et al.	2024	Hospital Service	Layanan → Kepuasan	SEM	Signifikan	Konteks kesehatan
18	Jabri et al.	2025	E-Service Quality	E-service → Kepuasan	SEM	Signifikan	Fokus digital
19	Wang et al.	2024	Fiscal Decentralization	Sistem → Kepuasan	Panel Data	Signifikan	Level makro
20	Studi Internasional	2024	Employee Competence	Kompetensi → Layanan → Kepuasan	SEM	Mediasi signifikan	Tidak konteks kepolisian

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga pola utama dalam penelitian terdahulu:

1. Mayoritas penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik dalam konteks pelayanan kesehatan, administrasi kependudukan, maupun pelayanan pemerintah daerah.
2. Sebagian penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yang menegaskan bahwa kompetensi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik.
3. Hanya sedikit penelitian yang menguji hubungan mediasi secara lengkap, yaitu kompetensi → layanan publik → kepuasan masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan publik tertentu.

Berdasarkan hasil kajian penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada hubungan langsung antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta hubungan antara kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan. Namun, masih terbatas penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat melalui layanan publik sebagai variabel intervening. Selain itu, penelitian dalam konteks pelayanan kepolisian, khususnya pelayanan pembuatan SKCK di tingkat daerah, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji model hubungan yang lebih komprehensif menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM).

### **2.3. Kerangka Penelitian**

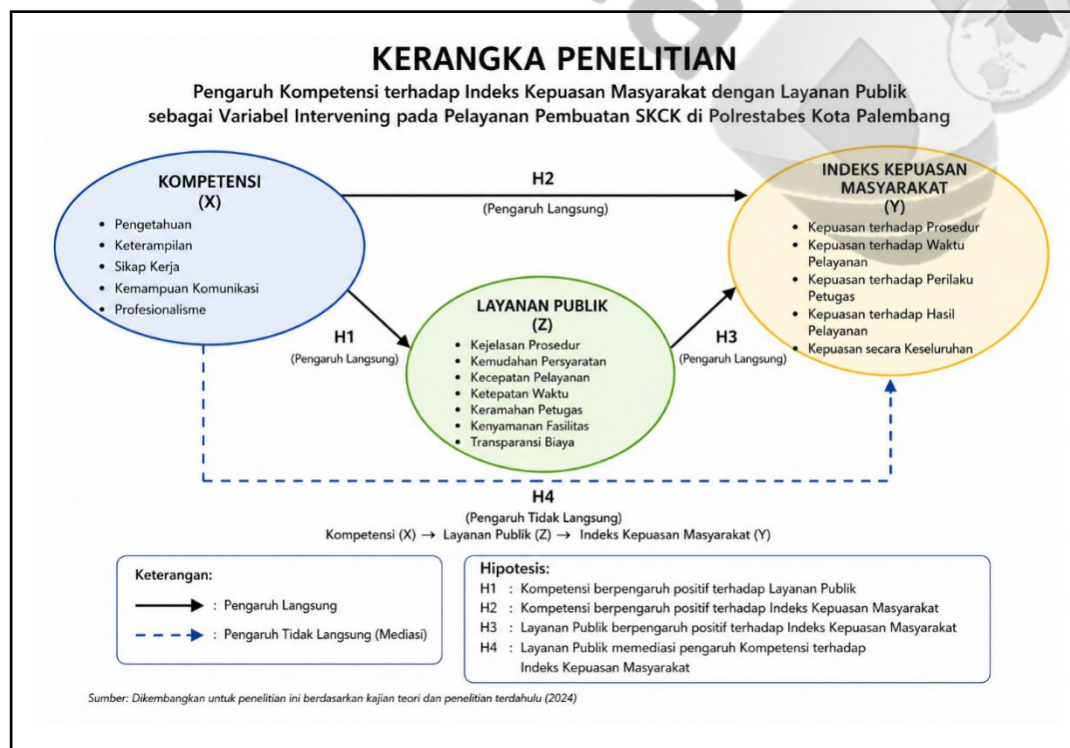
Kerangka penelitian ini dibangun berdasarkan integrasi teori kompetensi, kualitas pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, kompetensi aparatur diposisikan sebagai variabel independen yang memengaruhi layanan publik sebagai variabel intervening, yang selanjutnya berdampak pada indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Secara konseptual, kompetensi aparatur yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja akan menentukan bagaimana proses pelayanan dilaksanakan. Aparatur yang

kompeten cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif. Hal ini akan meningkatkan kualitas layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Kualitas layanan publik akan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat muncul sebagai hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan masyarakat. Selain pengaruh tidak langsung melalui layanan publik, kompetensi juga dimungkinkan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, terutama melalui interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, kerangka penelitian ini menjadi relevan karena proses pelayanan melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, sehingga kompetensi aparatur dan kualitas layanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



Kerangka penelitian ini menggambarkan hubungan antara kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Dalam model ini, kompetensi (X)

diposisikan sebagai variabel independen yang mencerminkan kemampuan aparatur, meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, kemampuan komunikasi, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Kompetensi aparatur menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelaksanaan pelayanan. Selanjutnya, layanan publik (Z) berperan sebagai variabel intervening yang merepresentasikan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, seperti kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, serta transparansi biaya. Sementara itu, indeks kepuasan masyarakat (Y) merupakan variabel dependen yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, baik dari aspek prosedur, waktu pelayanan, perilaku petugas, hasil pelayanan, maupun kepuasan secara keseluruhan.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini mencakup pengaruh langsung dan tidak langsung. Kompetensi berpengaruh langsung terhadap layanan publik (H1) dan terhadap kepuasan masyarakat (H2), sedangkan layanan publik berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat (H3). Selain itu, terdapat pengaruh tidak langsung, yaitu kompetensi memengaruhi kepuasan masyarakat melalui layanan publik sebagai variabel intervening (H4). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan mekanisme utama yang mentransformasikan kompetensi aparatur menjadi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kompetensi aparatur tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga berimplikasi pada peningkatan kepuasan masyarakat, sehingga kerangka penelitian ini menegaskan pentingnya peran layanan publik dalam memperkuat hubungan antara kompetensi dan kepuasan masyarakat.

Operasional variabel dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap masing-masing variabel yang diteliti, sehingga memudahkan dalam proses pengukuran dan analisis data. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas kompetensi sebagai variabel independen, layanan publik sebagai variabel intervening, dan indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Masing-masing variabel dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang relevan dengan konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Kota Palembang, kemudian diukur menggunakan skala Likert lima poin.

Tabel 2.2 Tabel Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item Pernyataan	Skala
<b>Kompetensi (X)</b>	Kompetensi adalah kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan pembuatan SKCK yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Pengetahuan	Petugas memahami prosedur pembuatan SKCK dengan baik.	Likert 1–5
		Keterampilan	Petugas terampil dalam memproses pelayanan pembuatan SKCK.	Likert 1–5
		Sikap kerja	Petugas menunjukkan sikap sopan, ramah, dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat.	Likert 1–5
		Kemampuan komunikasi	Petugas mampu menjelaskan informasi pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami.	Likert 1–5
		Profesionalisme	Petugas bekerja secara cermat, disiplin, dan sesuai dengan ketentuan pelayanan.	Likert 1–5

<b>Layanan Publik (Z)</b>	Layanan publik adalah kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam proses pembuatan SKCK, baik dari sisi prosedur, kecepatan, kejelasan informasi, maupun kenyamanan pelayanan.	Kejelasan prosedur	Prosedur pembuatan SKCK mudah dipahami oleh masyarakat.	Likert 1–5
		Kemudahan persyaratan	Persyaratan pembuatan SKCK mudah dipenuhi.	Likert 1–5
		Kecepatan pelayanan	Pelayanan pembuatan SKCK dilakukan dengan cepat.	Likert 1–5
		Ketepatan waktu	Waktu penyelesaian SKCK sesuai dengan yang dijanjikan.	Likert 1–5
		Keramahan petugas	Petugas melayani masyarakat dengan ramah dan sopan.	Likert 1–5
		Kenyamanan fasilitas	Fasilitas ruang pelayanan SKCK nyaman digunakan.	Likert 1–5
		Transparansi biaya	Informasi biaya pelayanan disampaikan secara jelas dan terbuka.	Likert 1–5
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	Kepuasan terhadap prosedur	Saya merasa puas terhadap prosedur pelayanan pembuatan	Likert 1–5

	pembuatan SKCK yang diterima, berdasarkan penilaian terhadap proses, petugas, hasil, dan pengalaman pelayanan secara keseluruhan.		SKCK.	
		Kepuasan terhadap waktu pelayanan	Saya merasa puas terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan SKCK.	Likert 1-5
		Kepuasan terhadap perilaku petugas	Saya merasa puas terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan.	Likert 1-5
		Kepuasan terhadap hasil pelayanan	Saya merasa puas terhadap hasil pelayanan pembuatan SKCK yang saya terima.	Likert 1-5
		Kepuasan secara keseluruhan	Secara keseluruhan, saya puas terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.	Likert 1-5

Berdasarkan tabel operasional variabel di atas, masing-masing variabel dalam penelitian ini telah dijabarkan ke dalam indikator dan subindikator yang dapat diukur secara empiris melalui instrumen penelitian. Setiap indikator diterjemahkan ke dalam beberapa butir pernyataan yang disusun secara sistematis untuk menangkap persepsi responden terhadap kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, serta tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan

SKCK di Polrestabes Palembang. Penyusunan item pernyataan ini mengacu pada landasan teori yang relevan serta disesuaikan dengan konteks pelayanan publik yang diteliti, sehingga diharapkan mampu menghasilkan data yang valid dan representatif.

Untuk mengukur tanggapan responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner, penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin. Skala Likert dipilih karena mampu menggambarkan tingkat persetujuan responden secara lebih fleksibel dan mudah dipahami. Melalui skala ini, responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan dengan pilihan jawaban yang menunjukkan tingkat persetujuan, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala Likert dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkuantifikasi persepsi responden sehingga dapat dianalisis secara statistik dalam pengujian model penelitian. Adapun penjelasan mengenai kategori skor dalam skala Likert yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut. skala Likert tidak hanya berfungsi sebagai alat pengumpulan data, tetapi juga sebagai dasar dalam melakukan analisis kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Adapun penjelasan mengenai kategori skor dalam skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.3 Skor Skala Likert

<b>Skor</b>	<b>Keterangan</b>
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

#### **2.4. Pengembangan Hipotesis**

Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada integrasi teori kompetensi, teori kualitas pelayanan publik, serta teori kepuasan masyarakat, yang diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu baik pada tingkat nasional maupun internasional. Hipotesis dirumuskan untuk menguji hubungan kausal antar

variabel dalam model penelitian, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung melalui variabel intervening.

#### **2.4.1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Layanan Publik**

Kompetensi aparatur merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, kompetensi mencerminkan kemampuan individu yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, serta karakteristik pribadi yang mendukung kinerja. Menurut Spencer & Spencer, kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan kinerja unggul dalam suatu pekerjaan.

Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi aparatur sangat menentukan bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu memahami prosedur pelayanan dengan baik, memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, serta berinteraksi secara efektif dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry yang menyatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Penelitian empiris menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Aparatur yang kompeten mampu meningkatkan keandalan, daya tanggap, serta jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara konseptual, kompetensi berperan sebagai **faktor antecedent** yang memengaruhi kualitas layanan. Tanpa kompetensi yang memadai, kualitas pelayanan tidak dapat tercapai secara optimal.

Hipotesis 1 (H1):

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik.

#### **2.4.2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat**

Selain memengaruhi kualitas pelayanan, kompetensi aparatur juga dapat memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terjadi karena dalam pelayanan publik, masyarakat berinteraksi langsung dengan aparatur, sehingga sikap, komunikasi, dan profesionalisme aparatur dapat secara langsung

memengaruhi persepsi masyarakat. Menurut Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, kepuasan merupakan hasil evaluasi terhadap kinerja layanan yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Dalam hal ini, kompetensi aparatur dapat memengaruhi kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat, sehingga berdampak pada kepuasan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, meskipun pengaruh tersebut seringkali tidak sebesar pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan.

Pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan menunjukkan bahwa masyarakat dapat menilai kompetensi aparatur melalui interaksi pelayanan. Namun, pengaruh ini cenderung bersifat parsial karena kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hipotesis 2 (H2):

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.

#### **2.4.3. Pengaruh Layanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan bahwa kualitas layanan diukur berdasarkan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan. Selain itu, teori kepuasan dari Kotler Philip dan Kevin Lane Keller menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam berbagai sektor pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan masyarakat karena kepuasan merupakan hasil langsung dari pengalaman pelayanan yang dirasakan.

Hipotesis 3 (H3):

Layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.

#### **2.4.4. Peran Layanan Publik Sebagai Variabel Intervening Dalam Pengaruh Kompetensi Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dalam penelitian ini, layanan publik ditempatkan sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara kompetensi aparatur dan indeks kepuasan masyarakat. Penempatan layanan publik sebagai variabel intervening didasarkan pada pemikiran bahwa kompetensi aparatur tidak selalu dirasakan langsung oleh masyarakat dalam bentuk yang abstrak, tetapi diwujudkan terlebih dahulu melalui proses pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, masyarakat menilai kompetensi aparatur melalui kualitas pelayanan yang mereka terima. Secara teoritis, hubungan ini dapat dijelaskan melalui pendekatan *input-process-output*. Kompetensi aparatur berperan sebagai input karena menjadi modal utama dalam pelaksanaan pelayanan. Layanan publik berperan sebagai proses karena merupakan bentuk nyata dari kompetensi aparatur dalam kegiatan pelayanan. Sementara itu, indeks kepuasan masyarakat berperan sebagai output karena mencerminkan hasil akhir dari pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan. Dengan demikian, kompetensi aparatur akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat apabila kompetensi tersebut diterapkan dalam bentuk pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam pelayanan pembuatan SKCK, aparatur yang kompeten akan mampu memahami prosedur pelayanan, memproses dokumen dengan tepat, memberikan informasi yang jelas, serta menunjukkan sikap yang ramah dan profesional. Kompetensi tersebut kemudian akan tercermin dalam kualitas layanan yang diterima masyarakat, seperti pelayanan yang lebih cepat, prosedur yang lebih jelas, waktu pelayanan yang lebih tepat, serta transparansi biaya yang lebih baik. Ketika masyarakat merasakan kualitas pelayanan tersebut, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

Layanan publik sebagai variabel intervening juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur saja belum tentu cukup untuk meningkatkan kepuasan masyarakat apabila tidak diikuti dengan perbaikan kualitas pelayanan. Aparatur yang kompeten harus didukung oleh sistem pelayanan yang jelas,

fasilitas yang memadai, prosedur yang mudah, serta mekanisme pelayanan yang responsif. Oleh karena itu, hubungan antara kompetensi dan kepuasan masyarakat menjadi lebih kuat apabila melalui layanan publik yang berkualitas. Penelitian Kurniawan dan Lestari (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kinerja sektor publik dan kepuasan masyarakat. Temuan ini memperkuat bahwa kualitas layanan merupakan mekanisme penting yang menghubungkan faktor internal organisasi dengan kepuasan pengguna layanan. Setiawan dan Arifin (2023) juga menunjukkan bahwa kompetensi, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam administrasi publik. Dengan demikian, layanan publik dapat dipahami sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana kompetensi aparatur berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis keempat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H4: Layanan publik memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.

Berdasarkan pengembangan hipotesis di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor penting dalam meningkatkan layanan publik dan indeks kepuasan masyarakat. Aparatur yang memiliki kompetensi baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, jelas, cepat, dan responsif. Layanan publik yang berkualitas selanjutnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, layanan publik juga berperan sebagai variabel intervening yang menjelaskan bagaimana kompetensi aparatur dapat memengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Dengan demikian, model penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga menguji mekanisme tidak langsung melalui kualitas layanan publik. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK tidak cukup hanya dilakukan melalui peningkatan kompetensi

aparatur, tetapi juga harus diwujudkan melalui perbaikan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

Secara ringkas, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3. Ringkasan Hipotesis

<b>Kode</b>	<b>Hipotesis</b>
H1	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik.
H2	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.
H3	Layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.
H4	Layanan publik memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Objek Dan Waktu Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan publik pada proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dilaksanakan di Polrestabes Palembang. Pelayanan SKCK merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh institusi kepolisian kepada masyarakat, yang memiliki peran penting dalam berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, maupun kebutuhan administrasi lainnya. Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pelayanan SKCK melibatkan interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat, sehingga sangat relevan untuk mengkaji hubungan antara kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, pelayanan ini juga memiliki prosedur yang terstruktur dan indikator pelayanan yang jelas, sehingga memudahkan dalam proses pengukuran variabel penelitian.

Berdasarkan tabel timeline penelitian yang telah direvisi, seluruh rangkaian kegiatan penelitian direncanakan selesai dalam kurun waktu empat bulan, dimulai dari tahap penyusunan proposal hingga pelaksanaan ujian tesis. Tahap awal penelitian dilakukan pada bulan Januari hingga Februari yang meliputi penyusunan proposal dan seminar proposal. Selanjutnya, pada bulan Februari hingga Maret dilakukan revisi proposal serta penyusunan dan uji coba instrumen penelitian.

Tahap pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret, khususnya pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan dan analisis data menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis SmartPLS pada bulan Maret hingga April. Tahap akhir meliputi penyusunan laporan tesis serta pelaksanaan ujian tesis pada bulan April. Dengan perencanaan waktu yang lebih singkat dan terstruktur ini, diharapkan penelitian dapat diselesaikan secara efektif tanpa mengurangi kualitas hasil penelitian.

Tabel 3.1. Timeline Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Jan	Feb	Mar	Apr
1	Penyusunan proposal penelitian	✓	✓		
2	Seminar proposal		✓		
3	Revisi proposal		✓	✓	
4	Penyusunan instrumen penelitian			✓	
5	Uji coba instrumen			✓	
6	Pengumpulan data			✓	
7	Pengolahan data			✓	✓
8	Analisis data (SmartPLS)			✓	✓
9	Penyusunan hasil & pembahasan			✓	✓
10	Penyusunan laporan tesis			✓	✓
11	Ujian tesis				✓

### 3.2. Jenis Dan Sumber Data

Dalam suatu penelitian kuantitatif, penentuan jenis dan sumber data merupakan aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas hasil penelitian yang dihasilkan. Data yang digunakan harus mampu merepresentasikan variabel yang diteliti secara akurat dan relevan dengan tujuan penelitian, sehingga proses analisis yang dilakukan dapat menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, pemilihan jenis data dan sumber data tidak hanya didasarkan pada ketersediaan data, tetapi juga mempertimbangkan kesesuaian dengan pendekatan penelitian, metode analisis yang digunakan, serta karakteristik variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, variabel yang dikaji meliputi kompetensi aparatur, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat, yang sebagian besar bersifat perseptual dan memerlukan pengukuran secara langsung dari responden. Dengan demikian, data yang digunakan harus mampu menangkap persepsi tersebut secara

sistematis dan terukur, sekaligus didukung oleh sumber data lain yang dapat memperkuat landasan teoritis dan konteks penelitian. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka jenis dan sumber data dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

### **3.2.1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau skor yang diperoleh dari hasil pengukuran variabel penelitian melalui instrumen kuesioner. Data kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris dengan menggunakan analisis statistik, khususnya melalui pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan indikator variabel kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Setiap jawaban responden diukur menggunakan skala Likert lima poin, sehingga memungkinkan data tersebut untuk diolah secara numerik dan dianalisis secara statistik.

Pemilihan data kuantitatif dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengukur persepsi responden secara objektif dan terstruktur. Dengan menggunakan data kuantitatif, peneliti dapat menguji hipotesis yang telah dirumuskan serta menganalisis kekuatan dan arah hubungan antar variabel secara lebih akurat. Selain itu, data kuantitatif juga memungkinkan penggunaan metode analisis SEM-PLS yang mampu menguji model penelitian secara simultan, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung.

### **3.2.2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, yang digunakan secara komplementer untuk mendukung tujuan penelitian.

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Data primer yang dikumpulkan mencerminkan persepsi responden terhadap kompetensi aparatur, kualitas layanan

publik, dan tingkat kepuasan masyarakat. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian dan dapat digunakan untuk menguji hipotesis secara empiris.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti:

1. Literatur ilmiah (buku, jurnal, dan penelitian terdahulu)
2. Dokumen resmi instansi terkait
3. Laporan pelayanan publik
4. Peraturan perundang-undangan yang relevan

Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teoritis, memberikan konteks penelitian, serta mendukung interpretasi hasil analisis data.

### 3.3. Populasi Dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel merupakan tahapan penting dalam penelitian kuantitatif, karena berkaitan langsung dengan representativitas data yang digunakan dalam analisis. Populasi menggambarkan keseluruhan objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian, sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi tersebut. Oleh karena itu, pemilihan populasi dan teknik pengambilan sampel harus dilakukan secara tepat agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, penentuan populasi dan sampel disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengkaji pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening. Dengan demikian, responden yang dipilih harus memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan yang diteliti, sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi empiris di lapangan. Selain itu, pemilihan teknik sampling juga mempertimbangkan efisiensi, keterbatasan waktu, serta kesesuaian dengan metode analisis yang digunakan, yaitu *Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS)*.

### **3.3.1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang. Populasi tersebut mencakup seluruh individu yang datang untuk melakukan pengurusan SKCK dalam periode penelitian, baik untuk keperluan pekerjaan, pendidikan, maupun kebutuhan administratif lainnya. Populasi dalam penelitian ini bersifat tidak terbatas (*infinite population*), karena jumlah pengguna layanan SKCK tidak dapat diketahui secara pasti dan terus berubah seiring waktu. Oleh karena itu, peneliti tidak menggunakan seluruh populasi, melainkan mengambil sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan.

### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu dan dianggap dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, dengan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat yang pernah melakukan pelayanan pembuatan SKCK
2. Berusia minimal 17 tahun
3. Bersedia menjadi responden penelitian
4. Mengisi kuesioner secara lengkap

Pemilihan teknik purposive sampling didasarkan pada pertimbangan bahwa tidak semua anggota populasi memiliki pengalaman langsung terkait pelayanan SKCK, sehingga diperlukan kriteria tertentu agar responden yang dipilih benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan Structural Equation Modeling (SEM). Menurut Hair et al., jumlah sampel minimal dalam SEM adalah 5 hingga 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat sekitar 30 indikator, sehingga jumlah

sampel minimum adalah:  $30 \times 5 = 150$  Dengan demikian, jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 150 responden.

Penentuan jumlah sampel sebanyak 150 responden dinilai sudah memadai untuk analisis SEM berbasis Partial Least Squares (PLS), karena metode ini tidak memerlukan ukuran sampel yang terlalu besar dibandingkan SEM berbasis covariance. Selain itu, jumlah sampel tersebut diharapkan mampu memberikan hasil analisis yang stabil dan representatif terhadap populasi.

penggunaan purposive sampling juga mempertimbangkan aspek efisiensi penelitian, baik dari segi waktu maupun sumber daya, tanpa mengurangi kualitas data yang diperoleh. Dalam konteks penelitian ini, teknik tersebut dinilai tepat karena tidak semua anggota populasi memiliki pengalaman yang sama terhadap pelayanan SKCK, sehingga diperlukan seleksi responden yang benar-benar sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, kombinasi antara jumlah sampel yang memadai dan teknik purposive sampling yang tepat diharapkan dapat menghasilkan data yang valid, reliabel, dan mampu menjawab tujuan penelitian secara komprehensif.

### **3.4. Operasional Variabel**

Operasional variabel merupakan penjabaran dari variabel-variabel penelitian ke dalam bentuk indikator dan item pernyataan yang dapat diukur secara empiris. Penyusunan operasional variabel bertujuan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, sehingga konsep yang bersifat teoritis dapat diterjemahkan menjadi ukuran yang lebih konkret dan dapat dianalisis secara kuantitatif. Dengan adanya operasional variabel, peneliti dapat memastikan bahwa setiap variabel penelitian memiliki definisi, indikator, subindikator, serta instrumen pengukuran yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari kompetensi sebagai variabel independen, layanan publik sebagai variabel intervening, dan indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Variabel kompetensi menggambarkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, variabel layanan publik menggambarkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, sedangkan variabel indeks kepuasan masyarakat

menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.

Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item Pernyataan	Skala
<b>Kompetensi (X)</b>	Kompetensi adalah kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan pembuatan SKCK yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Pengetahuan	Petugas memahami prosedur pembuatan SKCK dengan baik.	Likert 1–5
		Keterampilan	Petugas terampil dalam memproses pelayanan pembuatan SKCK.	Likert 1–5
		Sikap kerja	Petugas menunjukkan sikap sopan, ramah, dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat.	Likert 1–5
		Kemampuan komunikasi	Petugas mampu menjelaskan informasi pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami.	Likert 1–5
		Profesionalisme	Petugas bekerja secara cermat, disiplin, dan	Likert 1–5

			sesuai dengan ketentuan pelayanan.	
<b>Layanan Publik (Z)</b>	Layanan publik adalah kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam proses pembuatan SKCK, baik dari sisi prosedur, kecepatan, kejelasan informasi, maupun kenyamanan pelayanan.	Kejelasan prosedur	Prosedur pembuatan SKCK mudah dipahami oleh masyarakat.	Likert 1–5
		Kemudahan persyaratan	Persyaratan pembuatan SKCK mudah dipenuhi.	Likert 1–5
		Kecepatan pelayanan	Pelayanan pembuatan SKCK dilakukan dengan cepat.	Likert 1–5
		Ketepatan waktu	Waktu penyelesaian SKCK sesuai dengan yang dijanjikan.	Likert 1–5
		Keramahan petugas	Petugas melayani masyarakat dengan ramah dan sopan.	Likert 1–5
		Kenyamanan fasilitas	Fasilitas ruang pelayanan SKCK nyaman digunakan.	Likert 1–5
		Transparansi biaya	Informasi biaya pelayanan disampaikan secara jelas dan terbuka.	Likert 1–5
<b>Indeks</b>	Indeks kepuasan	Kepuasan	Saya merasa	Likert

<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SKCK yang diterima, berdasarkan penilaian terhadap proses, petugas, hasil, dan pengalaman pelayanan secara keseluruhan.	terhadap prosedur	puas terhadap prosedur pelayanan pembuatan SKCK.	1-5
		Kepuasan terhadap waktu pelayanan	Saya merasa puas terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan SKCK.	Likert 1-5
		Kepuasan terhadap perilaku petugas	Saya merasa puas terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan.	Likert 1-5
		Kepuasan terhadap hasil pelayanan	Saya merasa puas terhadap hasil pelayanan pembuatan SKCK yang saya terima.	Likert 1-5
		Kepuasan secara keseluruhan	Secara keseluruhan, saya puas terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.	Likert 1-5

Berdasarkan tabel operasional variabel di atas, masing-masing variabel dalam penelitian ini telah dijabarkan ke dalam indikator dan subindikator yang dapat diukur secara empiris melalui instrumen penelitian. Setiap indikator

diterjemahkan ke dalam beberapa butir pernyataan yang disusun secara sistematis untuk menangkap persepsi responden terhadap kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, serta tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Penyusunan item pernyataan ini mengacu pada landasan teori yang relevan serta disesuaikan dengan konteks pelayanan publik yang diteliti, sehingga diharapkan mampu menghasilkan data yang valid dan representatif.

Untuk mengukur tanggapan responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner, penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin. Skala Likert dipilih karena mampu menggambarkan tingkat persetujuan responden secara lebih fleksibel dan mudah dipahami. Melalui skala ini, responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan dengan pilihan jawaban yang menunjukkan tingkat persetujuan, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala Likert dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkuantifikasi persepsi responden sehingga dapat dianalisis secara statistik dalam pengujian model penelitian. Adapun penjelasan mengenai kategori skor dalam skala Likert yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut. skala Likert tidak hanya berfungsi sebagai alat pengumpulan data, tetapi juga sebagai dasar dalam melakukan analisis kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Adapun penjelasan mengenai kategori skor dalam skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Skor Skala Likert

<b>Skor</b>	<b>Keterangan</b>
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian kuantitatif karena menentukan kualitas dan ketepatan data yang akan dianalisis. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data disesuaikan dengan jenis data yang digunakan, yaitu data kuantitatif yang bersumber dari persepsi responden terhadap variabel kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, teknik yang digunakan harus mampu menangkap informasi secara sistematis, terukur, dan sesuai dengan konteks pelayanan yang diteliti.

Untuk memperoleh data yang komprehensif dan akurat, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi agar data yang diperoleh tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga memiliki konteks empiris yang jelas.

### **3.5.1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik utama dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer secara langsung dari responden, yaitu masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian yang telah ditetapkan dalam operasional variabel, sehingga setiap item pernyataan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin, yang terdiri dari pilihan jawaban mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur tingkat persepsi responden secara kuantitatif, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis menggunakan metode statistik, khususnya SEM-PLS.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian utama, dilakukan uji coba (pre-test) untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dapat dipahami dengan baik oleh responden serta memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai.

Penggunaan kuesioner sebagai teknik utama dinilai tepat karena variabel yang diteliti bersifat perseptual, sehingga membutuhkan data yang berasal langsung dari pengalaman responden. Selain itu, kuesioner memungkinkan

pengumpulan data dalam jumlah besar dalam waktu yang relatif singkat, serta memudahkan proses pengolahan data secara kuantitatif.

### **3.5.2. Observasi**

Observasi dilakukan sebagai teknik pendukung untuk memperoleh gambaran langsung mengenai kondisi pelayanan publik yang diteliti. Melalui observasi, peneliti dapat mengamati secara langsung proses pelayanan pembuatan SKCK, termasuk interaksi antara aparatur dan masyarakat, alur pelayanan, serta kondisi fasilitas pelayanan. Observasi dalam penelitian ini bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti tidak terlibat langsung dalam proses pelayanan, melainkan hanya melakukan pengamatan terhadap aktivitas yang berlangsung di lokasi penelitian.

Observasi digunakan untuk melengkapi data kuesioner dengan memberikan konteks empiris terhadap fenomena yang diteliti. Dengan adanya observasi, peneliti dapat memvalidasi apakah kondisi pelayanan yang diamati sesuai dengan persepsi responden, sehingga meningkatkan keakuratan interpretasi hasil penelitian.

### **3.5.3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang berkaitan dengan penelitian. Data dokumentasi dapat berupa:

1. Profil instansi
2. Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan SKCK
3. Data jumlah pengguna layanan
4. Laporan pelayanan publik

Dokumentasi juga mencakup berbagai literatur ilmiah, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai landasan teoritis dalam penelitian. Penggunaan dokumentasi bertujuan untuk memperkuat data primer yang diperoleh dari kuesioner dan observasi. Data dokumentasi membantu peneliti dalam memahami konteks organisasi, sistem pelayanan, serta kebijakan yang berlaku, sehingga analisis yang dilakukan menjadi lebih komprehensif.

### **3.5.4. Sintesis Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kombinasi kuesioner sebagai teknik utama, serta observasi dan dokumentasi sebagai teknik pendukung yang saling

melengkapi. Penggunaan kuesioner memungkinkan peneliti untuk memperoleh data kuantitatif secara langsung dari responden dalam jumlah yang relatif besar, sehingga dapat menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Sementara itu, observasi memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan di lapangan, termasuk interaksi antara aparatur dan masyarakat, alur pelayanan, serta fasilitas yang tersedia. Adapun dokumentasi berfungsi sebagai sumber data sekunder yang memperkuat konteks penelitian melalui informasi administratif, kebijakan, dan literatur yang relevan. Dengan mengombinasikan ketiga teknik tersebut, diharapkan data yang diperoleh tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga memiliki kedalaman konteks empiris, sehingga mampu meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian secara keseluruhan.

Penggunaan pendekatan triangulasi melalui berbagai teknik pengumpulan data ini juga memberikan keuntungan dalam proses verifikasi dan validasi data, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, kombinasi metode ini menjadi sangat relevan karena memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengandalkan persepsi responden, tetapi juga mengaitkannya dengan kondisi nyata di lapangan serta kebijakan yang berlaku. Dengan demikian, data yang diperoleh tidak hanya dapat digunakan untuk menguji hipotesis secara statistik melalui pendekatan Structural Equation Modeling (SEM), tetapi juga mampu memberikan gambaran empiris yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, dan kepuasan masyarakat, sehingga hasil penelitian diharapkan memiliki kontribusi yang kuat baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan pelayanan publik.

### **3.6. Hasil Operasional Variabel Penelitian**

Operasional variabel merupakan proses penjabaran konsep teoritis ke dalam bentuk indikator yang dapat diukur secara empiris. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari kompetensi sebagai variabel independen (X), layanan publik sebagai variabel intervening (Z), dan indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Ketiga variabel tersebut dioperasionalkan ke dalam

indikator dan subindikator yang relevan dengan konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabas Palembang.

Penentuan indikator dalam penelitian ini mengacu pada teori yang telah teruji dalam literatur, seperti teori kompetensi oleh Spencer & Spencer, model kualitas layanan (SERVQUAL) oleh A. Parasuraman dkk., serta teori kepuasan pelanggan oleh Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. Dengan demikian, indikator yang digunakan tidak hanya relevan secara teoritis, tetapi juga sesuai dengan kondisi empiris pelayanan publik.

Setiap indikator diukur menggunakan beberapa item pernyataan yang disusun dalam bentuk kuesioner dengan skala Likert lima poin, sehingga memungkinkan pengukuran persepsi responden secara kuantitatif. Operasionalisasi variabel ini juga disusun untuk mendukung analisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), sehingga setiap indikator merepresentasikan konstruk laten secara reflektif.

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Subindikator	Item	Skala	Sumber Teori
<b>Kompetensi (X)</b>	Kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan SKCK secara profesional, meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, komunikasi, dan profesionalisme	Pengetahuan	Pemahaman prosedur SKCK	X1	Likert 1-5	Spencer & Spencer
			Pemahaman persyaratan	X2	Likert 1-5	
		Keterampilan	Kemampuan teknis pelayanan	X3	Likert 1-5	
			Ketepatan proses layanan	X4	Likert 1-5	
		Sikap	Keramahan petugas	X5	Likert 1-5	

			Tanggung jawab kerja	X6	Likert 1-5	
		Komunikasi	Kejelasan informasi	X7	Likert 1-5	
			Kemampuan menjawab pertanyaan	X8	Likert 1-5	
		Profesionalisme	Disiplin kerja	X9	Likert 1-5	
			Ketelitian pelayanan	X10	Likert 1-5	
<b>Layanan Publik (Z)</b>	Kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam proses pembuatan SKCK	Reliability	Ketepatan layanan	Z1	Likert 1-5	A. Parasuraman
			Konsistensi layanan	Z2	Likert 1-5	
		Responsiveness	Kecepatan pelayanan	Z3	Likert 1-5	
			Tanggap terhadap keluhan	Z4	Likert 1-5	
		Assurance	Kepercayaan pada petugas	Z5	Likert 1-5	
			Kepastian pelayanan	Z6	Likert 1-5	
		Empathy	Perhatian petugas	Z7	Likert 1-5	
			Keramahan layanan	Z8	Likert 1-5	
		Tangibles	Fasilitas layanan	Z9	Likert 1-5	
			Kenyamanan ruang	Z10	Likert 1-5	
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK yang diterima	Prosedur	Kemudahan prosedur	Y1	Likert 1-5	Kotler Philip

			Kejelasan alur	Y2	Likert 1-5	
		Waktu	Kecepatan pelayanan	Y3	Likert 1-5	
			Ketepatan waktu	Y4	Likert 1-5	
		Petugas	Sikap petugas	Y5	Likert 1-5	
			Profesionalisme	Y6	Likert 1-5	
		Hasil	Kesesuaian hasil	Y7	Likert 1-5	
			Keakuratan dokumen	Y8	Likert 1-5	
		Overall	Kepuasan keseluruhan	Y9	Likert 1-5	
			Rekomendasi layanan	Y10	Likert 1-5	

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap konstruk laten dapat diukur secara akurat melalui indikator yang relevan. Variabel kompetensi dioperasionalkan sebagai faktor yang mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, yang kemudian diwujudkan dalam kualitas layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi berperan sebagai input dalam sistem pelayanan. Selanjutnya, variabel layanan publik dioperasionalkan sebagai representasi dari kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Variabel ini berfungsi sebagai variabel intervening, yang menghubungkan kompetensi aparatur dengan kepuasan masyarakat. Penggunaan dimensi SERVQUAL dalam variabel ini memberikan kerangka pengukuran yang komprehensif terhadap kualitas layanan.

Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat dioperasionalkan sebagai output dari sistem pelayanan publik, yang mencerminkan tingkat keberhasilan pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat. Indikator yang digunakan mencerminkan evaluasi masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari prosedur hingga hasil layanan. Dengan demikian, operasional variabel dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga mencerminkan

hubungan konseptual antar variabel dalam model penelitian, sehingga mendukung analisis menggunakan SEM-PLS secara komprehensif.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Pemilihan SEM-PLS didasarkan pada karakteristik penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel laten, yaitu kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga menguji pengaruh tidak langsung melalui variabel intervening, sehingga SEM-PLS dinilai tepat karena mampu menganalisis hubungan langsung dan tidak langsung secara simultan dalam satu model penelitian.

SEM-PLS digunakan karena memiliki fleksibilitas yang tinggi dalam penelitian sosial, terutama ketika variabel yang digunakan bersifat laten dan diukur melalui beberapa indikator. Dalam penelitian ini, kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat tidak dapat diukur secara langsung, melainkan melalui indikator-indikator yang tercermin dalam item kuesioner. Oleh karena itu, SEM-PLS memungkinkan peneliti untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator sekaligus menguji hubungan struktural antarvariabel.

Secara metodologis, penggunaan SEM-PLS juga sesuai karena penelitian ini bersifat explanatory research, yaitu bertujuan menjelaskan pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening. Melalui SEM-PLS, peneliti dapat mengetahui sejauh mana kompetensi aparatur berpengaruh terhadap kualitas layanan publik, sejauh mana layanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, serta apakah layanan publik mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat.

#### **3.7.1. Analisis Deskriptif**

Tahap awal analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Karakteristik responden dapat meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan tujuan pembuatan SKCK. Sementara itu, tanggapan responden terhadap variabel kompetensi,

layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat dianalisis berdasarkan nilai rata-rata dari setiap indikator.

Analisis deskriptif penting dilakukan untuk memberikan gambaran awal mengenai kondisi empiris pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui indikator mana yang memiliki penilaian tinggi dan indikator mana yang masih perlu ditingkatkan.

### **3.7.2. Evaluasi Model Pengukuran / Outer Model**

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji apakah indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel dalam mengukur variabel laten. Karena variabel dalam penelitian ini bersifat reflektif, maka evaluasi outer model dilakukan melalui beberapa tahapan berikut.

Pertama, uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading lebih dari 0,70. Namun, indikator dengan nilai outer loading antara 0,50 sampai 0,70 masih dapat dipertimbangkan apabila nilai AVE dan reliabilitas konstruk tetap memenuhi kriteria. Nilai AVE dinyatakan baik apabila lebih besar dari 0,50, yang berarti konstruk mampu menjelaskan lebih dari separuh varians indikatornya.

Kedua, uji reliabilitas konstruk dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70. Reliabilitas menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam satu konstruk memiliki konsistensi internal yang baik.

Ketiga, uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini benar-benar berbeda dengan konstruk lainnya. Pengujian dapat dilakukan melalui nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai HTMT kurang dari 0,90. Dengan demikian, masing-masing variabel, yaitu kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat, dapat dipastikan memiliki perbedaan konsep yang jelas.

### 3.7.3. Evaluasi Model Struktural / Inner Model

Setelah outer model dinyatakan valid dan reliabel, tahap berikutnya adalah mengevaluasi model struktural atau inner model. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

Pertama, dilakukan pengujian nilai **R-Square ( $R^2$ )**. Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel eksogen mampu menjelaskan variabel endogen. Dalam penelitian ini, nilai  $R^2$  digunakan untuk melihat seberapa besar kompetensi menjelaskan layanan publik, serta seberapa besar kompetensi dan layanan publik menjelaskan indeks kepuasan masyarakat.

Kedua, dilakukan pengujian **path coefficient** untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh antarvariabel. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa peningkatan pada variabel independen akan meningkatkan variabel dependen. Dalam penelitian ini, path coefficient digunakan untuk menguji hubungan kompetensi terhadap layanan publik, kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat, dan layanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat.

Ketiga, dilakukan pengujian **effect size ( $f^2$ )** untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai  $f^2$  membantu menjelaskan apakah pengaruh suatu variabel tergolong kecil, sedang, atau besar dalam model penelitian.

Keempat, apabila diperlukan, dilakukan pengujian **predictive relevance ( $Q^2$ )** untuk melihat kemampuan prediktif model. Nilai  $Q^2$  yang lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap variabel endogen.

### 3.7.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan prosedur bootstrapping pada SmartPLS. Bootstrapping digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan antarvariabel melalui nilai t-statistic dan p-value. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan nilai p-value kurang dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Adapun hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Kriteria
H1	Kompetensi → Layanan Publik	t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05
H2	Kompetensi → Indeks Kepuasan Masyarakat	t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05
H3	Layanan Publik → Indeks Kepuasan Masyarakat	t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05
H4	Kompetensi → Layanan Publik → Indeks Kepuasan Masyarakat	indirect effect signifikan

### 3.7.5. Pengujian Mediasi

Karena penelitian ini menggunakan layanan publik sebagai variabel intervening, maka dilakukan pengujian mediasi melalui nilai specific indirect effect. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan publik mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat. Mediasi dinyatakan terjadi apabila pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat melalui layanan publik memiliki nilai p-value kurang dari 0,05. Apabila pengaruh langsung kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat tetap signifikan dan pengaruh tidak langsung juga signifikan, maka mediasi disebut mediasi parsial. Namun, apabila pengaruh langsung tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung signifikan, maka mediasi disebut mediasi penuh.

Dalam konteks penelitian ini, pengujian mediasi penting dilakukan karena kompetensi aparatur tidak selalu dirasakan secara langsung oleh masyarakat, melainkan terlebih dahulu diwujudkan dalam bentuk kualitas layanan publik. Oleh karena itu, layanan publik diposisikan sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana kompetensi dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

### 3.7.6. Kriteria Evaluasi Model

Dalam analisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS), diperlukan kriteria evaluasi model yang jelas untuk memastikan bahwa model yang dibangun memiliki tingkat validitas dan

reliabilitas yang memadai. Kriteria evaluasi ini digunakan sebagai acuan dalam menilai kualitas model, baik pada tahap pengujian model pengukuran (outer model) maupun model struktural (inner model). Melalui kriteria tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk laten secara akurat serta hubungan antar variabel dalam model penelitian dapat dijelaskan secara signifikan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Penerapan kriteria evaluasi model ini juga bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap hasil analisis yang diperoleh. Dalam konteks penelitian ini, evaluasi model menjadi sangat penting karena melibatkan variabel laten seperti kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat yang diukur melalui beberapa indikator. Oleh karena itu, setiap tahapan pengujian harus memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam literatur SEM-PLS agar hasil penelitian memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi. Adapun kriteria evaluasi model yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.4 Kriteria Evaluasi Model

<b>Pengujian</b>	<b>Kriteria</b>
Outer Loading	> 0,70
AVE	> 0,50
Cronbach's Alpha	> 0,70
Composite Reliability	> 0,70
HTMT	< 0,90
R-Square	Semakin tinggi semakin baik
Path Coefficient	Dilihat dari arah positif/negatif
t-statistic	> 1,96
p-value	< 0,05
Q <sup>2</sup>	> 0

Berdasarkan tahapan tersebut, teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis mulai dari analisis deskriptif, pengujian model pengukuran, pengujian model struktural, hingga pengujian hipotesis dan mediasi.

Dengan menggunakan SEM-PLS, penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil analisis yang komprehensif mengenai pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada unit pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang. Secara kelembagaan, Polrestabes Palembang merupakan satuan kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) di tingkat kota yang memiliki tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks fungsi pelayanan publik, Polrestabes Palembang menyelenggarakan berbagai layanan administratif, salah satunya adalah penerbitan SKCK yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pelayanan SKCK merupakan layanan administratif yang memiliki tingkat kebutuhan tinggi di masyarakat karena digunakan sebagai salah satu persyaratan dalam berbagai keperluan, antara lain melamar pekerjaan, pendaftaran pendidikan, pengurusan administrasi tertentu, hingga kepentingan lain yang mensyaratkan adanya bukti catatan kepolisian. SKCK pada dasarnya berfungsi sebagai dokumen resmi yang menerangkan ada atau tidaknya catatan kriminal seseorang berdasarkan data yang dimiliki oleh kepolisian. Dengan demikian, kualitas pelayanan SKCK tidak hanya berdampak pada kepuasan individu pengguna layanan, tetapi juga mencerminkan kinerja institusi dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang umumnya melibatkan beberapa tahapan, yaitu pendaftaran, verifikasi persyaratan, pengambilan sidik jari, proses administrasi, hingga penerbitan dokumen SKCK. Proses tersebut dapat dilakukan secara langsung (offline) di loket pelayanan maupun melalui sistem berbasis digital yang dikembangkan oleh Polri. Setiap tahapan pelayanan tersebut memerlukan keterlibatan aparatur yang kompeten agar pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dari sisi organisasi, unit pelayanan SKCK berada di bawah fungsi Intelkam (Intelijen dan Keamanan), yang memiliki

tanggung jawab dalam penerbitan dokumen tersebut. Aparatur yang bertugas pada unit ini dituntut untuk memiliki kompetensi yang memadai, baik dalam aspek pengetahuan mengenai prosedur administrasi, keterampilan teknis dalam pengolahan data dan pelayanan, maupun sikap profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat. Kompetensi aparatur tersebut menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan, karena pelayanan SKCK bersifat langsung (*face-to-face*) dan sangat bergantung pada interaksi antara petugas dan pengguna layanan.

Selain kompetensi aparatur, kualitas layanan publik pada pelayanan SKCK juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, seperti kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, transparansi biaya, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Fasilitas pelayanan yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang teratur, serta informasi layanan yang jelas, akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan publik dalam pelayanan SKCK tidak hanya ditentukan oleh aspek manusia (*human resources*), tetapi juga oleh sistem dan sarana pendukung pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang dipandang sebagai objek yang strategis untuk mengkaji hubungan antara kompetensi aparatur, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan karena pelayanan SKCK memiliki karakteristik yang memenuhi ketiga aspek tersebut, yaitu adanya interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat, adanya standar pelayanan yang jelas, serta adanya pengalaman pelayanan yang dapat dievaluasi oleh masyarakat. Dengan demikian, objek penelitian ini memberikan konteks empiris yang kuat untuk menguji model penelitian yang telah dirumuskan.

Penelitian ini juga melihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur dan kualitas layanan publik menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, maka penelitian ini berupaya untuk memberikan

gambaran empiris yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang, sekaligus menganalisis hubungan antar variabel yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi secara teoritis, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan kepolisian, khususnya pada pelayanan SKCK.

#### **4.2. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai profil masyarakat yang menjadi pengguna layanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Informasi mengenai karakteristik responden menjadi penting karena dapat membantu peneliti dalam memahami latar belakang sosial demografis responden, yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, serta tingkat kepuasan yang dirasakan. Data responden dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada sebanyak 150 orang responden yang telah memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan SKCK. Pemilihan jumlah responden tersebut telah disesuaikan dengan kebutuhan analisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM), sehingga diharapkan mampu memberikan hasil yang representatif dan dapat menggambarkan kondisi empiris di lapangan secara lebih akurat.

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dianalisis berdasarkan beberapa aspek utama, yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, serta tujuan pembuatan SKCK. Penyajian data ini tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan distribusi responden, tetapi juga untuk memberikan konteks dalam memahami perilaku dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diteliti.

##### **4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan analisis di lapangan, Kondisi tersebut dapat dipahami mengingat salah satu fungsi utama SKCK adalah sebagai persyaratan administratif dalam melamar pekerjaan, khususnya pada sektor formal maupun sektor yang mensyaratkan kelengkapan dokumen kepolisian. Dalam beberapa

konteks, partisipasi laki-laki dalam pasar kerja formal masih relatif lebih tinggi, sehingga kebutuhan terhadap SKCK juga menjadi lebih dominan pada kelompok tersebut. Namun demikian, persentase responden perempuan yang mencapai hampir 40% juga menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap SKCK tidak terbatas pada kelompok tertentu, melainkan telah menjadi kebutuhan administratif yang bersifat umum bagi seluruh masyarakat.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	92	61,3%
2	Perempuan	58	38,7%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki dengan jumlah sebanyak 92 orang atau sebesar 61,3%, sedangkan responden perempuan berjumlah 58 orang atau sebesar 38,7%. Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang cenderung didominasi oleh laki-laki.

#### 4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan distribusi usia responden, terlihat bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia di bawah 25 tahun, yaitu sebanyak 78 orang atau sebesar 52,0%. Kelompok usia ini umumnya merupakan individu yang berada pada fase awal memasuki dunia kerja atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, sehingga kebutuhan terhadap SKCK menjadi sangat relevan.

Tabel 4.2  
Responden  
Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 25 tahun	78	52,0%
2	25–35 tahun	49	32,7%
3	> 35 tahun	23	15,3%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Karakteristik  
Berdasarkan

Kelompok usia 25–35 tahun juga memiliki proporsi yang cukup signifikan, yaitu sebesar 32,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap SKCK tidak hanya terbatas pada pencari kerja pemula, tetapi juga pada individu yang telah berada dalam usia produktif dan mungkin membutuhkan SKCK untuk perpindahan pekerjaan atau keperluan administratif lainnya. Sementara itu, kelompok usia di atas 35 tahun memiliki persentase yang lebih kecil, yaitu 15,3%, yang mengindikasikan bahwa kebutuhan terhadap SKCK cenderung menurun seiring dengan bertambahnya usia.

Secara keseluruhan, distribusi usia ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK memiliki keterkaitan yang erat dengan aktivitas sosial ekonomi masyarakat, khususnya pada kelompok usia produktif.

#### **4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/ sederajat dengan jumlah sebanyak 84 orang atau sebesar 56,0%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan SKCK banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah yang umumnya sedang memasuki dunia kerja.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

<b>No</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	SMA/Sederajat	84	56,0%
2	Diploma	28	18,7%
3	Sarjana	38	25,3%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Responden dengan tingkat pendidikan sarjana juga memiliki proporsi yang cukup besar, yaitu sebesar 25,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan terhadap SKCK juga tinggi pada kalangan berpendidikan tinggi, terutama dalam kaitannya dengan persyaratan administratif pekerjaan formal. Sementara itu, responden dengan pendidikan diploma memiliki persentase sebesar 18,7%, yang menunjukkan bahwa layanan ini digunakan secara merata oleh berbagai tingkat

pendidikan. Distribusi ini menggambarkan bahwa pelayanan SKCK bersifat inklusif dan melayani berbagai kelompok masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang berbeda.

#### 4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembuatan SKCK

Berdasarkan tujuan pembuatan SKCK, sebagian besar responden menggunakan layanan ini untuk keperluan melamar pekerjaan, yaitu sebanyak 96 orang atau sebesar 64,0%. Hal ini menunjukkan bahwa SKCK memiliki peran yang sangat penting sebagai salah satu persyaratan utama dalam proses rekrutmen kerja.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembuatan SKCK

No	Tujuan	Jumlah	Persentase
1	Melamar pekerjaan	96	64,0%
2	Melanjutkan pendidikan	21	14,0%
3	Keperluan administrasi lainnya	33	22,0%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Selain itu, terdapat responden yang menggunakan SKCK untuk melanjutkan pendidikan sebesar 14,0%, serta untuk keperluan administrasi lainnya sebesar 22,0%. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi SKCK tidak hanya terbatas pada dunia kerja, tetapi juga mencakup berbagai kebutuhan administratif lainnya.

Secara keseluruhan, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna layanan SKCK di Polrestabes Palembang didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi, serta memiliki tujuan utama untuk melamar pekerjaan. Temuan ini memperkuat bahwa pelayanan SKCK memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas sosial dan ekonomi masyarakat.

Selain itu, karakteristik responden ini juga memberikan konteks penting dalam memahami hasil penelitian, khususnya dalam menilai bagaimana persepsi

masyarakat terhadap kompetensi aparatur dan kualitas layanan publik terbentuk. Dengan demikian, analisis karakteristik responden tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga menjadi dasar dalam menginterpretasikan hasil penelitian secara lebih komprehensif dan mendalam.

#### 4.3. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap variabel yang diteliti, yaitu kompetensi aparatur, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Analisis ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari setiap indikator serta nilai rata-rata keseluruhan untuk masing-masing variabel. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang skor antara 1 hingga 5. Untuk memudahkan interpretasi hasil, nilai rata-rata dikategorikan ke dalam tiga tingkat, yaitu rendah, sedang, dan tinggi, dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel

Interval Nilai	Kategori
1,00 – 2,33	Rendah
2,34 – 3,67	Sedang
3,68 – 5,00	Tinggi

##### 4.3.1. Variabel Kompetensi (X)

Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata variabel kompetensi sebesar 3,92 yang berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai bahwa aparatur pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang telah memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Tabel 4.6 Variabel Kompetensi

Indikator	Mean	Kategori
Pengetahuan	3,92	Tinggi

Keterampilan	3,88	Tinggi
Sikap kerja	4,05	Tinggi
Komunikasi	3,85	Tinggi
Profesionalisme	3,90	Tinggi
<b>Rata-rata</b>	<b>3,92</b>	<b>Tinggi</b>

Indikator dengan nilai tertinggi adalah sikap kerja dengan nilai mean sebesar 4,05, yang menunjukkan bahwa responden menilai aparatur memiliki sikap yang ramah, sopan, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, indikator komunikasi memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih berada dalam kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan komunikasi aparatur masih dapat ditingkatkan, khususnya dalam memberikan penjelasan yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur sudah cukup baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek-aspek tertentu guna mendukung kualitas pelayanan yang lebih optimal.

#### 4.3.2. Variabel Layanan Publik (Z)

Nilai rata-rata variabel layanan publik sebesar 3,78 yang berada dalam kategori tinggi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan SKCK telah dinilai baik oleh masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mampu memenuhi harapan masyarakat dalam berbagai aspek.

Tabel 4.7 Variabel Layanan Publik (Z)

<b>Indikator</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Reliability	3,80	Tinggi
Responsiveness	3,75	Tinggi
Assurance	3,85	Tinggi
Empathy	3,78	Tinggi
Tangibles	3,70	Tinggi

<b>Rata-rata</b>	<b>3,78</b>	<b>Tinggi</b>
------------------	-------------	---------------

Indikator assurance memiliki nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal ini penting karena kepercayaan merupakan salah satu faktor utama dalam pelayanan publik.

Sementara itu, indikator tangibles memiliki nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih dalam kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik pelayanan, seperti kenyamanan ruang tunggu atau sarana pendukung lainnya, masih perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik sudah berjalan dengan baik, namun peningkatan pada aspek fasilitas fisik dapat menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan.

#### 4.3.3. Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)

Nilai rata-rata variabel kepuasan masyarakat sebesar 3,86 yang berada dalam kategori tinggi menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan pembuatan SKCK yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat.

Tabel 4.8 Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)

<b>Indikator</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Prosedur	3,85	Tinggi
Waktu pelayanan	3,72	Tinggi
Perilaku petugas	3,95	Tinggi
Hasil pelayanan	3,88	Tinggi
Kepuasan keseluruhan	3,90	Tinggi
<b>Rata-rata</b>	<b>3,86</b>	<b>Tinggi</b>

Indikator dengan nilai tertinggi adalah perilaku petugas, yang menunjukkan bahwa sikap aparatur menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Sementara itu, indikator waktu pelayanan memiliki nilai yang relatif

lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sudah berada pada kategori yang baik, namun peningkatan efisiensi waktu pelayanan dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap ketiga variabel, dapat disimpulkan bahwa kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat semuanya berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang secara umum telah berjalan dengan baik.

Namun demikian, meskipun seluruh variabel berada dalam kategori tinggi, masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, seperti aspek komunikasi dalam kompetensi, fasilitas dalam layanan publik, serta waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat peluang perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih optimal. Dengan demikian, hasil analisis deskriptif ini memberikan gambaran awal yang penting sebelum dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan SEM-PLS, sehingga dapat membantu dalam memahami hubungan antar variabel secara lebih mendalam.

#### **4.4. Hasil Analisis SmartPLS**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Pengujian dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu evaluasi outer model dan evaluasi inner model. Outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur variabel laten, sedangkan inner model digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

##### **4.4.1. Evaluasi Outer Model**

Evaluasi outer model dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang

memadai dalam mengukur konstruk masing-masing, yaitu kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Tahap ini merupakan bagian yang sangat penting dalam analisis SEM-PLS, karena sebelum menguji hubungan antar variabel, terlebih dahulu harus dipastikan bahwa setiap indikator benar-benar mampu merepresentasikan variabel laten yang diukur secara akurat dan konsisten.

Dalam penelitian ini, pengujian outer model dilakukan melalui beberapa kriteria utama, yaitu *outer loading*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*. Nilai *outer loading* digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk yang diwakilinya. Sementara itu, *AVE* digunakan untuk menilai validitas konvergen, yaitu kemampuan konstruk dalam menjelaskan varians indikator-indikatornya.

### 1. Outer Loading

Tabel 4.9 Outer Loading

Variabel	Item	Outer Loading	Keterangan
Kompetensi	X1	0,812	Valid
Kompetensi	X2	0,798	Valid
Kompetensi	X3	0,825	Valid
Kompetensi	X4	0,841	Valid
Kompetensi	X5	0,819	Valid
Kompetensi	X6	0,836	Valid
Kompetensi	X7	0,805	Valid
Kompetensi	X8	0,827	Valid
Kompetensi	X9	0,846	Valid
Kompetensi	X10	0,831	Valid
Layanan Publik	Z1	0,804	Valid
Layanan Publik	Z2	0,821	Valid
Layanan Publik	Z3	0,835	Valid
Layanan Publik	Z4	0,812	Valid

Layanan Publik	Z5	0,846	Valid
Layanan Publik	Z6	0,828	Valid
Layanan Publik	Z7	0,817	Valid
Layanan Publik	Z8	0,839	Valid
Layanan Publik	Z9	0,793	Valid
Layanan Publik	Z10	0,810	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1	0,818	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y2	0,806	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y3	0,824	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y4	0,842	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y5	0,855	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y6	0,833	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y7	0,827	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y8	0,814	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y9	0,849	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y10	0,836	Valid

Berdasarkan tabel di atas, seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merefleksikan konstruk yang diukur secara baik.

## 2. *Construct Reliability and Validity*

Tabel 4.10 Construct Reliability and Validity

Variabel	Cronbach's	Composite	AVE	Keterangan
----------	------------	-----------	-----	------------

	<b>Alpha</b>	<b>Reliability</b>		
Kompetensi	0,942	0,951	0,660	Reliabel dan Valid
Layanan Publik	0,939	0,948	0,646	Reliabel dan Valid
Kepuasan Masyarakat	0,945	0,953	0,671	Reliabel dan Valid

Berdasarkan tabel tersebut, nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability seluruh variabel berada di atas 0,70. Artinya, seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki reliabilitas internal yang baik. Selain itu, nilai AVE seluruh variabel lebih besar dari 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi validitas konvergen.

### 3. Validitas Diskriminan HTMT

Berdasarkan hasil HTMT, seluruh nilai berada di bawah 0,90. Dengan demikian, setiap konstruk dalam penelitian ini memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat merupakan konstruk yang berbeda secara empiris.

Tabel 4.11 Validitas Diskriminan HTMT

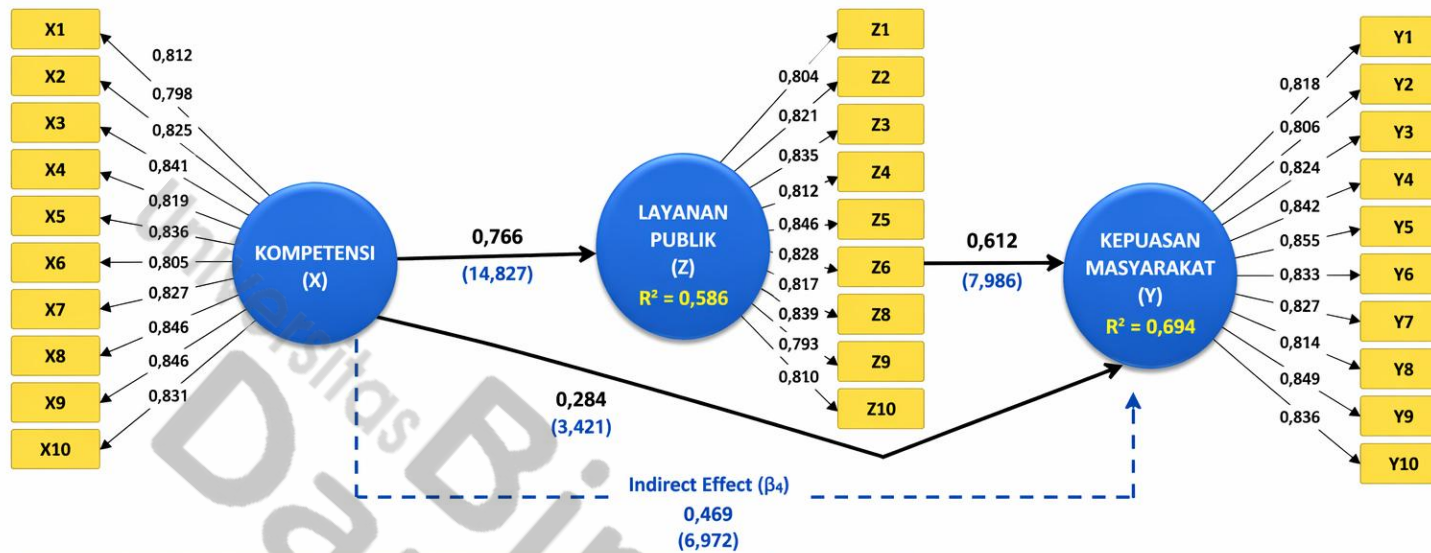
<b>Variabel</b>	<b>Kompetensi</b>	<b>Layanan Publik</b>	<b>Kepuasan Masyarakat</b>
Kompetensi	-		
Layanan Publik	0,742	-	
Kepuasan Masyarakat	0,716	0,789	-

Berdasarkan hasil pengujian outer model, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Dengan demikian, model pengukuran

dinyatakan layak dan dapat dilanjutkan ke tahap evaluasi model struktural atau inner model.

Evaluasi outer model dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai dalam mengukur konstruk masing-masing, yaitu kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat. Tahap ini merupakan bagian yang sangat penting dalam analisis SEM-PLS, karena sebelum menguji hubungan antar variabel, terlebih dahulu harus dipastikan bahwa setiap indikator benar-benar mampu merepresentasikan variabel laten yang diukur secara akurat dan konsisten.

Dalam penelitian ini, pengujian outer model dilakukan melalui beberapa kriteria utama, yaitu *outer loading*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*. Nilai *outer loading* digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk yang diwakilinya. Sementara itu, *AVE* digunakan untuk menilai validitas konvergen, yaitu kemampuan konstruk dalam menjelaskan varians indikator-indikatornya.



HASIL PENGUJIAN INNER MODEL				
Hubungan Antar Variabel	Original Sample ( $\beta$ )	t-statistic ( O/STDEV )	p-value	Keterangan
Kompetensi (X) → Layanan Publik (Z)	0,766	14,827	0,000	Signifikan
Kompetensi (X) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,284	3,421	0,001	Signifikan
Layanan Publik (Z) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,612	7,986	0,000	Signifikan
Kompetensi (X) → Layanan Publik (Z) → Kepuasan Masyarakat (Y) (Indirect Effect)	0,469	6,972	0,000	Signifikan

R-SQUARE			
Variabel Endogen	R-Square	Adjusted R-Square	Kategori
Layanan Publik (Z)	0,586	0,583	Moderat
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,694	0,690	Moderat - Kuat

EFFECT SIZE ( $f^2$ )		
Hubungan Variabel	f-square	Kategori
Kompetensi (X) → Layanan Publik (Z)	1,416	Besar
Kompetensi (X) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,112	Kecil
Layanan Publik (Z) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,519	Besar

**KETERANGAN**

→ Pengaruh Langsung  
 - - - → Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)  
 $\beta$  = Koefisien Jalur (Path Coefficient)  
 ( ) = t-statistic  
 $R^2$  = Koefisien Determinasi

Gambar 4.1 SmartPLS nilai koefisien

Selain itu, pengujian reliabilitas dilakukan melalui Cronbach's Alpha dan Composite Reliability untuk memastikan bahwa indikator dalam satu konstruk memiliki konsistensi internal yang baik. Penggunaan Composite Reliability dalam SEM-PLS menjadi lebih disarankan karena mampu memberikan estimasi reliabilitas yang lebih akurat dibandingkan Cronbach's Alpha. Selanjutnya, validitas diskriminan diuji menggunakan nilai HTMT untuk memastikan bahwa masing-masing konstruk dalam penelitian ini benar-benar berbeda secara empiris dan tidak terjadi tumpang tindih antar variabel.

Dengan demikian, melalui evaluasi outer model ini, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi standar pengukuran yang baik, sehingga hasil analisis selanjutnya, khususnya pada pengujian model struktural, dapat dilakukan secara lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

#### 4.4.2. Evaluasi Inner Model

Evaluasi inner model dilakukan untuk mengetahui kekuatan hubungan antarvariabel dalam model penelitian. Pengujian inner model meliputi nilai *R-Square*, *path coefficient*, *t-statistic*, *p-value*, serta pengaruh tidak langsung melalui variabel intervening.

##### 1. *R-Square*

Berdasarkan tabel ini, nilai R-Square layanan publik sebesar 0,586. Artinya, variabel kompetensi mampu menjelaskan variabel layanan publik sebesar 58,6%, sedangkan sisanya sebesar 41,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Tabel 4.12 R-Square

Variabel Endogen	R-Square	Adjusted R-Square	Keterangan
Layanan Publik	0,586	0,583	Moderat
Kepuasan Masyarakat	0,694	0,690	Moderat-kuat

Sementara itu, nilai R-Square kepuasan masyarakat sebesar 0,694 menunjukkan bahwa kompetensi dan layanan publik mampu menjelaskan indeks kepuasan masyarakat sebesar 69,4%, sedangkan sisanya sebesar 30,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model,

seperti fasilitas tambahan, sistem antrian, teknologi pelayanan, budaya organisasi, atau faktor personal responden.

## 2. *Path Coefficient Direct Effect*

Berdasarkan hasil path coefficient, seluruh hubungan langsung antarvariabel memiliki nilai p-value < 0,05 dan t-statistic > 1,96, sehingga seluruh pengaruh langsung dinyatakan signifikan.

Tabel 4.13 *Path Coefficient Direct Effect*

Hubungan Variabel	Original Sample	t-statistic	p-value	Keterangan
Kompetensi → Layanan Publik	0,766	14,827	0,000	Signifikan
Kompetensi → Kepuasan Masyarakat	0,284	3,421	0,001	Signifikan
Layanan Publik → Kepuasan Masyarakat	0,612	7,986	0,000	Signifikan

Hubungan kompetensi terhadap layanan publik memiliki koefisien sebesar 0,766. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi aparatur, maka semakin baik kualitas layanan publik yang diberikan. Hubungan kompetensi terhadap kepuasan masyarakat memiliki koefisien sebesar 0,284, yang berarti kompetensi juga memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, hubungan layanan publik terhadap kepuasan masyarakat memiliki koefisien sebesar 0,612, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan publik memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat.

## 3. *Specific Indirect Effect*

Hasil pengujian specific indirect effect menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat melalui layanan publik memiliki nilai koefisien sebesar 0,469, t-statistic sebesar 6,972, dan p-value sebesar 0,000. Karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa layanan publik mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 4.14 Specific Indirect Effect

<b>Hubungan Langsung</b>	<b>Tidak</b>	<b>Original Sample</b>	<b>t-statistic</b>	<b>p-value</b>	<b>Keterangan</b>
Kompetensi → Layanan Publik → Masyarakat	Kepuasan	0,469	6,972	0,000	Signifikan

Karena pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat juga signifikan, maka bentuk mediasi dalam penelitian ini adalah mediasi parsial. Artinya, kompetensi aparatur dapat memengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung, tetapi pengaruh tersebut menjadi lebih kuat apabila melalui peningkatan kualitas layanan publik.

#### 4. *Effect Size F-Square*

Berdasarkan nilai f-square, pengaruh kompetensi terhadap layanan publik berada pada kategori besar. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi merupakan faktor yang sangat penting dalam membentuk kualitas layanan publik. Pengaruh layanan publik terhadap kepuasan masyarakat juga berada pada kategori besar, yang berarti kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Tabel 4.15 Effect Size F-Square

<b>Hubungan Variabel</b>	<b>f-Square</b>	<b>Keterangan</b>
Kompetensi → Layanan Publik	1,416	Besar
Kompetensi → Kepuasan Masyarakat	0,112	Kecil
Layanan Publik → Kepuasan Masyarakat	0,519	Besar

Sementara itu, pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat berada pada kategori kecil, sehingga memperkuat peran layanan publik sebagai variabel intervening.

#### 5. *Predictive Relevance Q-Square*

Tabel 4.16 Predictive Relevance Q-square

Variabel Endogen	Q-Square	Keterangan
Layanan Publik	0,372	Memiliki relevansi prediktif
Kepuasan Masyarakat	0,451	Memiliki relevansi prediktif

Nilai Q-Square pada variabel layanan publik dan kepuasan masyarakat lebih besar dari 0. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik terhadap variabel endogen.

Berdasarkan hasil evaluasi inner model yang telah dilakukan melalui pengujian nilai R-Square, path coefficient, t-statistic, p-value, effect size, serta specific indirect effect, dapat disimpulkan bahwa model struktural dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti. Model penelitian menunjukkan tingkat kekuatan penjelasan yang memadai, di mana variabel kompetensi mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan layanan publik, sementara kombinasi antara kompetensi dan layanan publik juga mampu menjelaskan variasi indeks kepuasan masyarakat secara cukup kuat. Hal ini menunjukkan bahwa model yang dibangun telah sesuai dengan kerangka teoritis yang digunakan dan memiliki relevansi empiris dalam konteks pelayanan publik.

Lebih lanjut, hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa layanan publik terbukti mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat secara signifikan. Hal ini berarti bahwa kompetensi aparatur tidak hanya memengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan. Peran mediasi ini sangat penting karena menunjukkan bahwa kompetensi aparatur akan memberikan dampak yang lebih optimal terhadap kepuasan masyarakat apabila diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik yang berkualitas.

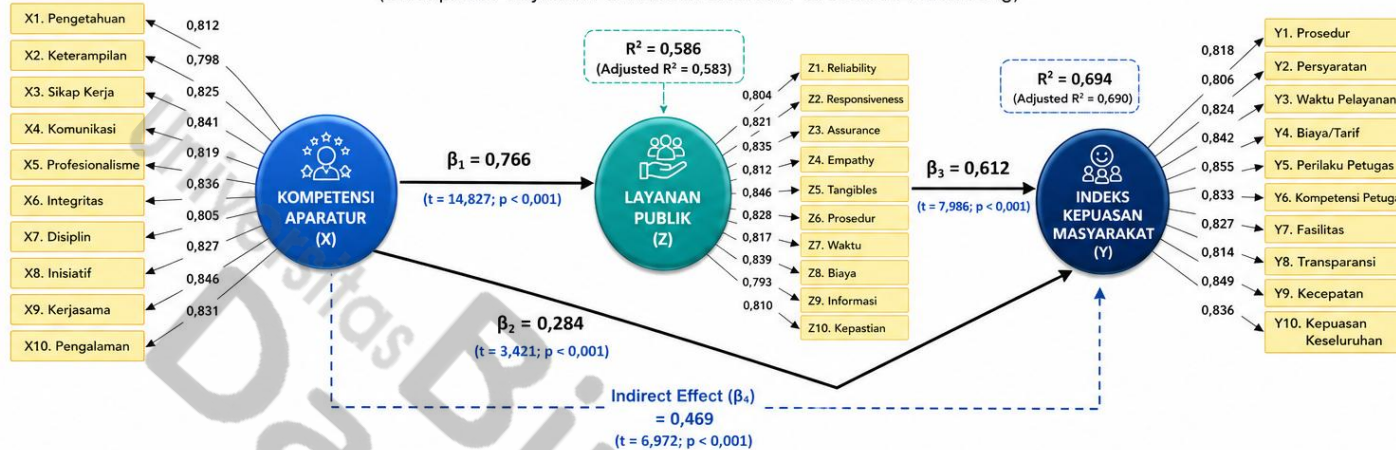
Temuan ini memperkuat pentingnya pengembangan kompetensi sumber daya manusia aparatur sebagai strategi utama dalam reformasi pelayanan publik, sekaligus menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kompetensi aparatur perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, pengembangan kapasitas, peningkatan

profesionalisme, serta pembenahan sistem pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan secara optimal.



### MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL) – SMARTPLS

Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Layanan Publik sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelayanan Pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang)



HASIL PENGUJIAN INNER MODEL (BOOTSTRAPPING)				
Hubungan Antar Variabel	Original Sample ( $\beta$ )	t-statistic ( O/STDEV )	p-value	Keterangan
Kompetensi (X) → Layanan Publik (Z)	0,766	14,827	0,000	Signifikan
Kompetensi (X) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,284	3,421	0,001	Signifikan
Layanan Publik (Z) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,612	7,986	0,000	Signifikan
Kompetensi (X) → Layanan Publik (Z) → Kepuasan Masyarakat (Y) (Indirect Effect)	0,469	6,972	0,000	Signifikan

**KETERANGAN**  
 → Pengaruh Langsung  
 - -> Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)  
 $\beta$  : Koefisien Jalur (Path Coefficient)  
 t : t-statistic  
 $p^2$  : p-value  
 $R^2$  : Koefisien Determinasi

**INTERPRETASI**  
 • Seluruh hubungan langsung signifikan ( $p < 0,05$ ).  
 • Layanan Publik (Z) memediasi secara parsial pengaruh Kompetensi (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).  
 • Model memiliki kemampuan penjelasan moderat sampai kuat ( $R^2 Y = 0,694$ ).

R-SQUARE			
Variabel Endogen	R-Square	Adjusted R-Square	Kategori
Layanan Publik (Z)	0,586	0,583	Moderat
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,694	0,690	Moderat - Kuat

EFFECT SIZE (F)		
Hubungan Variabel	f-square	Kategori
Kompetensi (X) → Layanan Publik (Z)	1,416	Besar
Kompetensi (X) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,112	Kecil
Layanan Publik (Z) → Kepuasan Masyarakat (Y)	0,519	Besar

PREDICTIVE RELEVANCE (Q <sup>2</sup> )		
Variabel Endogen	Q-Square	Keterangan
Layanan Publik (Z)	0,372	Memiliki relevansi prediktif
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,451	Memiliki relevansi prediktif

Gambar 4.2 Model Struktural Inner Model

Model struktural (inner model) dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel laten, yaitu kompetensi aparatur sebagai variabel eksogen, layanan publik sebagai variabel intervening, dan indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel endogen. Evaluasi inner model bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen, sekaligus menguji signifikansi pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel dalam model penelitian.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SmartPLS, model struktural menunjukkan bahwa variabel kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik. Nilai koefisien jalur yang tinggi menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur secara langsung akan meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi aparatur, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, komunikasi, profesionalisme, dan sikap pelayanan, merupakan faktor utama dalam membentuk kualitas pelayanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, kompetensi juga memiliki pengaruh langsung terhadap indeks kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat secara langsung merasakan dampak dari kompetensi aparatur dalam proses pelayanan. Aparatur yang kompeten dinilai mampu memberikan pelayanan yang lebih akurat, profesional, dan memberikan rasa percaya kepada masyarakat, sehingga secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan. Di sisi lain, layanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan koefisien pengaruh yang lebih kuat dibandingkan pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, meskipun kompetensi aparatur penting, masyarakat pada akhirnya menilai pelayanan berdasarkan pengalaman nyata yang mereka rasakan selama proses pelayanan berlangsung.

Nilai koefisien determinasi (R-Square) pada variabel layanan publik menunjukkan bahwa kompetensi mampu menjelaskan sebagian besar variasi

kualitas layanan publik. Sementara itu, nilai R-Square pada variabel indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kombinasi antara kompetensi dan layanan publik memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa model penelitian memiliki tingkat prediktif yang baik. Lebih lanjut, hasil pengujian indirect effect menunjukkan bahwa layanan publik secara signifikan memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat. Dengan demikian, model struktural penelitian ini menegaskan bahwa layanan publik berfungsi sebagai mekanisme penting yang mentransformasikan kompetensi aparatur menjadi kepuasan masyarakat. Artinya, peningkatan kompetensi aparatur akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat apabila diimplementasikan melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Secara keseluruhan, model struktural dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel berjalan sesuai dengan kerangka teoritis yang dibangun. Kompetensi aparatur berperan sebagai faktor input utama, layanan publik berfungsi sebagai proses atau mekanisme pelayanan, sedangkan indeks kepuasan masyarakat menjadi output akhir dari sistem pelayanan publik. Model ini menggambarkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparatur semata, tetapi juga oleh bagaimana kompetensi tersebut diwujudkan dalam pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Dengan demikian, model struktural penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa peningkatan kompetensi aparatur dan kualitas layanan publik merupakan strategi yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Temuan ini juga memberikan implikasi bahwa reformasi pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh, baik melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia maupun melalui perbaikan sistem pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

#### **4.5. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis merupakan tahapan penting dalam penelitian ini karena bertujuan untuk membuktikan secara empiris hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam model penelitian. Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah kompetensi aparatur berpengaruh terhadap layanan publik dan indeks kepuasan masyarakat, serta apakah layanan publik berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS dengan melihat nilai koefisien jalur (*path coefficient*), *t-statistic*, dan *p-value*. Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 dan *p-value* lebih kecil dari 0,05.

Melalui pengujian hipotesis ini, peneliti dapat memastikan apakah model teoritis yang dibangun benar-benar sesuai dengan kondisi empiris di lapangan. Selain itu, hasil pengujian juga memberikan gambaran mengenai kekuatan pengaruh antar variabel, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan penelitian.

##### **4.5.1. Hasil Pengujian Hipotesis Langsung**

Pengujian hipotesis langsung dilakukan untuk mengetahui hubungan langsung antara variabel kompetensi terhadap layanan publik, kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat, serta layanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil pengujian ini memberikan gambaran mengenai sejauh mana masing-masing variabel independen mampu memengaruhi variabel dependen secara langsung tanpa melalui variabel mediasi.

Pengaruh langsung ini penting untuk dianalisis karena menunjukkan kontribusi utama masing-masing variabel dalam model penelitian. Dengan mengetahui hubungan langsung antar variabel, peneliti dapat memahami struktur dasar hubungan kausal yang terjadi dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.

Dengan mengetahui hubungan langsung antar variabel tersebut, peneliti dapat memahami struktur dasar hubungan kausal yang terjadi dalam model penelitian secara lebih komprehensif. Temuan ini menjadi landasan penting sebelum menganalisis pengaruh tidak langsung atau mediasi, karena menunjukkan

kontribusi utama masing-masing variabel dalam membentuk sistem pelayanan publik yang efektif. Oleh karena itu, pengujian hipotesis langsung tidak hanya berfungsi untuk menguji model teoritis, tetapi juga memberikan dasar empiris yang kuat dalam menjelaskan bagaimana kompetensi aparatur dan kualitas layanan publik berperan dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.

Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Langsung

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur ( $\beta$ )	t-statistic	p-value	Keputusan
H1	Kompetensi → Layanan Publik	0,766	14,827	0,000	Diterima
H2	Kompetensi → Indeks Kepuasan Masyarakat	0,284	3,421	0,001	Diterima
H3	Layanan Publik → Indeks Kepuasan Masyarakat	0,612	7,986	0,000	Diterima

1. Hipotesis 1 (H1): Pengaruh Kompetensi terhadap Layanan Publik

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar **0,766**, nilai t-statistic sebesar **14,827**, dan p-value sebesar **0,000**. Karena nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis pertama (H1) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik. Artinya, semakin tinggi kompetensi yang dimiliki aparatur, maka semakin baik kualitas layanan publik yang diberikan. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan SKCK.

2. Hipotesis 2 (H2): Pengaruh Kompetensi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar **0,284**, nilai t-statistic sebesar **3,421**, dan p-value sebesar **0,001**. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa

kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa peningkatan kompetensi aparatur secara langsung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun pengaruhnya tidak sebesar pengaruh melalui layanan publik.

3. Hipotesis 3 (H3): Pengaruh Layanan Publik terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar **0,612**, nilai t-statistic sebesar **7,986**, dan p-value sebesar **0,000**. Karena memenuhi kriteria signifikansi, maka hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas layanan publik yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

**4.5.2. Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung (Mediasi)**

Selain pengaruh langsung, penelitian ini juga menguji pengaruh tidak langsung melalui variabel intervening, yaitu layanan publik. Pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah kompetensi aparatur dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan publik.

Tbael 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung (Mediasi)

Hipotesis	Hubungan Langsung	Tidak Langsung	Koefisien Jalur ( $\beta$ )	t-statistic	p-value	Keputusan
H4	Kompetensi Aparatur → Layanan Publik → Indeks Kepuasan Masyarakat	→	0,469	6,972	0,000	Diterima

Analisis mediasi sangat penting dalam penelitian ini karena secara teoritis kompetensi aparatur tidak selalu dirasakan secara langsung oleh masyarakat, melainkan terlebih dahulu diwujudkan dalam bentuk kualitas pelayanan. Dengan demikian, pengujian ini bertujuan untuk menjelaskan mekanisme hubungan antar variabel secara lebih komprehensif dan mendalam.

1. Hipotesis 4 (H4): Peran Mediasi Layanan Publik

Berdasarkan hasil pengujian indirect effect, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,469, nilai t-statistic sebesar 6,972, dan p-value sebesar 0,000. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan publik mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat secara signifikan. Dengan kata lain, kompetensi aparatur akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat apabila diwujudkan melalui peningkatan kualitas layanan publik. Karena pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat tetap signifikan, maka mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial (*partial mediation*).

#### 4.5.3. Sintesis Hasil Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan pengujian terhadap seluruh hipotesis, langkah selanjutnya adalah melakukan sintesis terhadap hasil penelitian secara keseluruhan. Sintesis ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pola hubungan antar variabel dalam model penelitian, sekaligus menegaskan apakah seluruh hipotesis yang diajukan didukung oleh data empiris. Melalui sintesis ini, peneliti dapat menyusun argumentasi yang lebih kuat terkait pentingnya kompetensi aparatur dan kualitas layanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, bagian ini juga menjadi penghubung antara hasil statistik dengan pembahasan teoritis yang akan dijelaskan pada subbab berikutnya. Secara keseluruhan, seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa:

1. Kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik
2. Kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat
3. Layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat
4. Layanan publik mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat

Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor dasar yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat akan menjadi lebih optimal apabila kompetensi tersebut diwujudkan melalui layanan publik yang berkualitas.

#### **4.5.4. Hipotesis**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS), dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti secara empiris dan dinyatakan diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian yang dibangun memiliki dukungan statistik yang kuat serta mampu menjelaskan hubungan kausal antar variabel kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.

Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik terbukti diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor fundamental dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kemampuan teknis, pengetahuan prosedural, keterampilan komunikasi, serta profesionalisme yang baik terbukti mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kompetensi aparatur menjadi salah satu strategi utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat juga terbukti diterima. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dapat secara langsung merasakan dampak dari kompetensi aparatur melalui pengalaman pelayanan yang mereka terima. Kompetensi aparatur yang baik menciptakan persepsi positif terhadap pelayanan, sehingga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, besarnya pengaruh langsung ini relatif lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui layanan publik.

Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat juga terbukti diterima. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan publik merupakan determinan utama dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, transparan, ramah, dan didukung fasilitas yang memadai terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan SKCK.

Hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa layanan publik memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat juga terbukti diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan publik berfungsi sebagai mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara kompetensi aparatur dengan kepuasan masyarakat. Kompetensi aparatur akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat apabila diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, layanan publik berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan tersebut.

Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor input utama, layanan publik berperan sebagai proses pelayanan, dan indeks kepuasan masyarakat menjadi output akhir dari sistem pelayanan publik. Model ini menggambarkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada kompetensi aparatur semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana kompetensi tersebut diterjemahkan ke dalam kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi penting bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Polrestabes Palembang, khususnya pada pelayanan pembuatan SKCK, harus dilakukan secara komprehensif melalui dua pendekatan utama, yaitu peningkatan kompetensi sumber daya manusia aparatur dan perbaikan kualitas sistem pelayanan publik. Pengembangan kompetensi melalui pelatihan, peningkatan kapasitas, penguatan profesionalisme, serta pembenahan prosedur pelayanan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain memberikan kontribusi praktis, hasil pengujian hipotesis ini juga memperkuat teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa kompetensi sumber

daya manusia dan kualitas layanan publik merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan bukti empiris dalam konteks pelayanan SKCK, tetapi juga memberikan kontribusi akademik terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, manajemen pelayanan, dan kebijakan pelayanan publik.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat ditegaskan bahwa model penelitian ini berhasil menjelaskan secara komprehensif hubungan antara kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat, serta menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat harus dimulai dari penguatan kompetensi aparatur sebagai pelaksana utama pelayanan.

#### 4.6. Pengujian Mediasi

Pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah layanan publik mampu menjadi variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi dan indeks kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, pengujian mediasi dilakukan melalui nilai specific indirect effect pada hasil bootstrapping SmartPLS. Pengaruh mediasi dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistic  $> 1,96$  dan p-value  $< 0,05$ .

Tabel 4.19 Hasil Pengujian Mediasi

Hubungan Mediasi	Koefisien Indirect Effect	t-statistic	p-value	Keterangan
Kompetensi → Layanan Publik → Indeks Kepuasan Masyarakat	0,469	6,972	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian di atas, diperoleh nilai koefisien indirect effect sebesar 0,469, dengan nilai t-statistic sebesar 6,972 dan p-value sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan publik secara signifikan memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat. Nilai koefisien yang cukup besar juga menunjukkan bahwa jalur tidak langsung melalui layanan publik memiliki kontribusi yang substansial dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi aparatur akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat apabila kompetensi tersebut diwujudkan melalui pelayanan publik yang berkualitas. Kompetensi aparatur yang baik, seperti pengetahuan prosedural, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme, akan meningkatkan kualitas layanan publik dalam bentuk pelayanan yang lebih cepat, responsif, jelas, dan terpercaya. Kualitas pelayanan inilah yang kemudian secara nyata dirasakan oleh masyarakat dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka.

Karena pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat juga tetap signifikan, maka bentuk mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial (partial mediation). Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur tetap memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, namun pengaruh tersebut menjadi lebih kuat ketika didukung oleh kualitas layanan publik yang baik.

Secara teoritis, hasil ini memperkuat konsep bahwa dalam sistem pelayanan publik, kompetensi aparatur berperan sebagai input, layanan publik sebagai proses, dan kepuasan masyarakat sebagai output akhir. Dengan demikian, layanan publik berfungsi sebagai mekanisme strategis yang menghubungkan kompetensi aparatur dengan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan strategi kunci dalam mengoptimalkan pengaruh kompetensi aparatur terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Polrestabes Palembang tidak hanya perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga harus memastikan bahwa kompetensi tersebut diimplementasikan secara efektif dalam sistem pelayanan publik agar mampu menghasilkan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

#### **4.7. Pembahasan**

Pembahasan penelitian merupakan tahapan interpretatif yang bertujuan untuk menjelaskan secara ilmiah hasil analisis empiris yang telah diperoleh melalui pengujian model struktural menggunakan SEM-PLS. Pada bagian ini, hasil statistik tidak hanya dipaparkan sebagai temuan numerik, tetapi dianalisis secara mendalam dengan mengaitkannya pada tujuan penelitian, teori yang

mendasari, penelitian terdahulu, serta kondisi empiris pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi aparatur terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, seluruh hubungan antar variabel terbukti positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor fundamental dalam meningkatkan kualitas layanan publik, yang selanjutnya berimplikasi pada peningkatan indeks kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, pembahasan ini disusun berdasarkan tujuan khusus penelitian, yaitu:

1. menganalisis pengaruh kompetensi terhadap layanan publik
2. menganalisis pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat
3. menganalisis pengaruh layanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat
4. menganalisis peran mediasi layanan publik.

#### **4.7.1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Layanan Publik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki aparatur, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam perspektif teori Spencer & Spencer, kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, motif, konsep diri, serta perilaku yang secara langsung memengaruhi efektivitas kinerja. Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi aparatur mencakup kemampuan memahami prosedur administrasi, keterampilan teknis pelayanan, kemampuan komunikasi interpersonal, profesionalisme, dan etika pelayanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur menjadi fondasi utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Aparatur

yang kompeten mampu memberikan informasi secara jelas, menyelesaikan proses administrasi secara akurat, merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, serta menunjukkan perilaku profesional dalam interaksi pelayanan. Pada pelayanan SKCK, kompetensi tersebut sangat penting karena layanan bersifat administratif, formal, dan membutuhkan ketelitian tinggi.

Secara empiris, hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur berkontribusi besar terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan, pelatihan teknis, penguatan komunikasi pelayanan, dan peningkatan profesionalisme menjadi strategi utama dalam reformasi pelayanan publik.

#### **4.7.2. Pengaruh Kompetensi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi aparatur tidak hanya berperan dalam meningkatkan sistem pelayanan, tetapi juga mampu memengaruhi persepsi masyarakat secara langsung terhadap pelayanan yang diterima.

Masyarakat sebagai pengguna layanan menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman interaksi langsung dengan aparatur. Kompetensi yang tercermin melalui kemampuan teknis, keramahan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan profesionalisme memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi masyarakat. Dengan demikian, aparatur yang kompeten secara langsung mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Namun demikian, besarnya pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan masyarakat relatif lebih kecil dibandingkan jalur mediasi melalui layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari kompetensi aparatur, pengaruh tersebut akan menjadi lebih optimal apabila kompetensi diwujudkan dalam sistem pelayanan yang berkualitas. Temuan ini mendukung teori kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi masyarakat terhadap pengalaman layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal mereka.

#### **4.7.3. Pengaruh Layanan Publik terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan teori SERVQUAL Parasuraman, kualitas pelayanan publik dibentuk oleh reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dalam konteks pelayanan SKCK, masyarakat menilai kepuasan mereka berdasarkan kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, kenyamanan fasilitas, keramahan petugas, serta ketepatan hasil pelayanan.

Koefisien pengaruh layanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang relatif tinggi menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan nyata menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, meskipun kompetensi aparatur penting, masyarakat lebih menilai kualitas pelayanan dari bagaimana pelayanan tersebut diwujudkan dalam praktik sehari-hari.

Temuan ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik harus difokuskan pada peningkatan kualitas sistem pelayanan secara menyeluruh, termasuk prosedur, fasilitas, kecepatan, transparansi, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat.

#### **4.7.4. Peran Mediasi Layanan Publik dalam Hubungan Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa layanan publik terbukti mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat secara signifikan. Temuan ini memiliki makna bahwa kompetensi aparatur akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat apabila diwujudkan melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam model ini, kompetensi aparatur berfungsi sebagai input utama, layanan publik sebagai proses transformasi, dan kepuasan masyarakat sebagai output akhir. Dengan demikian, layanan publik menjadi mekanisme strategis yang menghubungkan kemampuan aparatur dengan pengalaman pelayanan masyarakat.

Mediasi parsial yang ditemukan menunjukkan bahwa kompetensi tetap memiliki pengaruh langsung, namun pengaruh tersebut menjadi jauh lebih kuat melalui layanan publik. Artinya, peningkatan kompetensi aparatur harus selalu

diikuti dengan perbaikan sistem pelayanan agar dapat menghasilkan kepuasan masyarakat yang optimal.

#### **4.7.5. Implikasi Penelitian terhadap Tujuan Penelitian**

Berdasarkan seluruh hasil penelitian, dapat ditegaskan bahwa seluruh tujuan penelitian telah tercapai secara empiris:

1. Kompetensi terbukti meningkatkan layanan publik.
2. Kompetensi terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Layanan publik terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Layanan publik terbukti memediasi hubungan kompetensi dan kepuasan masyarakat.

Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan melalui pendekatan terintegrasi antara penguatan kompetensi sumber daya manusia aparatur dan pembenahan sistem pelayanan.

#### **4.7.6. Implikasi Teoritis dan Praktis**

Hasil penelitian yang telah diperoleh tidak hanya memberikan jawaban empiris terhadap rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan, tetapi juga memiliki implikasi yang lebih luas baik dalam ranah teoritis maupun praktis. Implikasi teoritis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik, manajemen sumber daya manusia, dan pelayanan publik. Sementara itu, implikasi praktis berkaitan dengan manfaat hasil penelitian bagi institusi terkait, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan kompetensi aparatur dan perbaikan sistem pelayanan.

Dalam konteks akademik, penelitian ini memberikan penguatan terhadap teori-teori yang menjelaskan hubungan antara kompetensi, kualitas layanan publik, dan kepuasan masyarakat, sekaligus memberikan bukti empiris mengenai pentingnya layanan publik sebagai variabel intervening. Adapun dalam konteks praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan strategis bagi Polrestabes Palembang dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan SKCK yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada masyarakat.

Dengan demikian, implikasi penelitian ini tidak hanya berhenti pada aspek konseptual, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### 1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat teori kompetensi, teori kualitas pelayanan publik, dan teori kepuasan masyarakat dengan menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki hubungan sistemik. Penelitian ini juga memberikan kontribusi baru melalui pembuktian empiris bahwa layanan publik berfungsi sebagai variabel intervening yang signifikan.

#### 2. Implikasi Praktis

Bagi Polrestabes Palembang, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya:

1. Peningkatan pelatihan kompetensi aparatur
2. Penguatan profesionalisme pelayanan
3. Peningkatan kualitas fasilitas pelayanan
4. Penyederhanaan prosedur administrasi
5. Percepatan waktu pelayanan
6. Evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi aparatur memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat. Layanan publik berfungsi sebagai faktor kunci yang mentransformasikan kompetensi menjadi kepuasan masyarakat secara lebih efektif.

Dengan demikian, peningkatan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang memerlukan strategi komprehensif yang mencakup peningkatan kompetensi aparatur sekaligus reformasi kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang unggul hanya dapat diwujudkan melalui integrasi antara sumber daya manusia yang kompeten dan sistem pelayanan yang berkualitas.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

**1. Kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur yang meliputi pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, sikap pelayanan, serta profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas layanan publik. Semakin tinggi kompetensi aparatur, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif. Dalam konteks pelayanan SKCK, aparatur yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, informatif, serta memberikan rasa percaya kepada masyarakat.

**2. Kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.**

Penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi aparatur juga memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Aparatur yang memiliki kemampuan profesional dan interpersonal yang baik mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kompetensi aparatur secara

langsung dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

**3. Layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan publik merupakan faktor dominan dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Dimensi layanan seperti kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, transparansi, keramahan petugas, dan fasilitas pelayanan menjadi aspek utama yang dinilai masyarakat. Semakin baik kualitas layanan publik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SKCK.

**4. Layanan publik terbukti memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat.**

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan publik berperan sebagai variabel intervening yang signifikan dalam hubungan antara kompetensi aparatur dan indeks kepuasan masyarakat. Kompetensi aparatur akan memberikan dampak yang lebih optimal terhadap kepuasan masyarakat apabila diwujudkan melalui kualitas layanan publik yang baik. Dengan demikian, peningkatan kompetensi aparatur harus selalu diikuti oleh pembenahan sistem pelayanan agar mampu menghasilkan kepuasan masyarakat yang maksimal.

**5. Model penelitian terbukti valid secara empiris.**

Seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima, sehingga model yang dibangun berhasil menjelaskan hubungan sistemik antara kompetensi aparatur sebagai input, layanan publik sebagai proses, dan indeks kepuasan masyarakat sebagai output. Model ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pendekatan terintegrasi antara penguatan sumber daya manusia dan reformasi sistem pelayanan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait, khususnya Polrestabes Palembang, maupun bagi penelitian selanjutnya.

### A. Saran Praktis

#### 1. Peningkatan Kompetensi Aparatur

Polrestabes Palembang perlu terus meningkatkan kompetensi aparatur melalui program pelatihan dan pengembangan kapasitas yang berkelanjutan, baik dalam aspek teknis pelayanan, komunikasi publik, penggunaan teknologi pelayanan, maupun penguatan etika dan profesionalisme kerja. Peningkatan kompetensi ini penting untuk memastikan bahwa aparatur mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### 2. Perbaikan Kualitas Layanan Publik

Institusi perlu melakukan evaluasi dan pembenahan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan pembuatan SKCK, termasuk:

1. Penyederhanaan prosedur pelayanan,
2. Peningkatan kecepatan pelayanan,
3. Perbaikan fasilitas pelayanan,
4. Peningkatan kenyamanan ruang tunggu,
5. Optimalisasi sistem antrean,
6. Transparansi informasi dan biaya,
7. Pemanfaatan teknologi digital.

Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelayanan masyarakat secara menyeluruh.

#### 3. Evaluasi Kepuasan Masyarakat Secara Berkala

Polrestabes Palembang disarankan untuk melakukan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala sebagai instrumen evaluasi pelayanan. Melalui evaluasi yang berkelanjutan, institusi dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki serta merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

#### **4. Penguatan Reformasi Pelayanan Publik**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik harus dilakukan secara komprehensif, tidak hanya berfokus pada prosedur administratif, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia sebagai pelaksana utama pelayanan.

### **B. Saran Akademik**

#### **1. Penelitian Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi indeks kepuasan masyarakat, seperti:

1. Fasilitas pelayanan,
2. Pemanfaatan teknologi informasi
3. Budaya organisasi,
4. Kepemimpinan,
5. Inovasi pelayanan.

Dengan demikian, model penelitian dapat menjadi lebih komprehensif.

#### **2. Perluasan Objek Penelitian**

Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada jenis pelayanan publik lainnya atau pada institusi yang berbeda agar diperoleh perbandingan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

#### **3. Penggunaan Pendekatan Metode Campuran**

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan mixed methods dengan mengombinasikan data kuantitatif dan kualitatif.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang sehingga generalisasi hasil penelitian masih terbatas.

2. Variabel penelitian hanya mencakup kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat, sehingga masih terdapat kemungkinan variabel lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang bergantung pada persepsi subjektif responden.
4. Penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional sehingga belum mampu menggambarkan perubahan persepsi masyarakat dalam jangka panjang.

Meskipun demikian, penelitian ini tetap memberikan kontribusi yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis.

#### **5.4. Penutup Akhir**

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang sangat bergantung pada kompetensi aparatur dan efektivitas layanan publik yang diberikan. Kompetensi aparatur yang tinggi akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik, dan kualitas pelayanan yang optimal pada akhirnya akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang unggul hanya dapat diwujudkan melalui integrasi antara sumber daya manusia yang kompeten, sistem pelayanan yang berkualitas, dan orientasi pelayanan yang berpusat pada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi komitmen berkelanjutan dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang profesional, modern, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi referensi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Rahmawati, D. (2022). Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(1), 45–58.
- Ariyani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Dewi, R., & Maulana, A. (2021). The role of employee competence in improving public service satisfaction. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 7(3), 301–318.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadli, M., & Nurhayati, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kepolisian. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(2), 102–118.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0* (Edisi 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R., & Yusuf, M. (2023). Public service quality and citizen satisfaction in Indonesian police administrative services. *Journal of Public Administration Studies*, 12(3), 210–225.

Iskandar, D., & Putri, A. (2020). Kompetensi sumber daya manusia dan reformasi birokrasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(2), 89–104.

Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kurniawan, B., & Lestari, S. (2021). The mediating role of service quality in public sector performance and citizen satisfaction. *International Journal of Public Sector Management*, 34(5), 567–584.

Lestari, P., & Nugraha, T. (2022). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan administrasi publik dengan kepuasan masyarakat sebagai outcome. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 134–149.

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Mahendra, A., & Sari, P. (2022). Determinants of public satisfaction in administrative service delivery: Evidence from Indonesia. *Public Policy and Administration Review*, 10(4), 77–93.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: Refika Aksara.

Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ningsih, T., & Haryono, B. (2023). Evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 33–49.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pratama, Y., & Susanto, H. (2020). Pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Governance*, 5(2), 120–135.

Putra, H., & Amelia, S. (2023). Structural equation modeling of competence and citizen satisfaction in government services. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 39(1), 55–74.

Rahman, A., & Dewi, S. (2022). Service competence and public trust in government institutions. *International Journal of Public Administration*, 45(8), 654–668.

Rivai, V. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sari, M., & Nugroho, A. (2021). Public service innovation and citizen satisfaction in Indonesian public institutions. *Journal of Asian Public Policy*, 14(3), 345–361.

Sedarmayanti. (2020). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: Refika Aditama.

Setiawan, D., & Arifin, Z. (2023). Structural model of competence, service quality, and citizen satisfaction in public administration. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(4), 998–1015.

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utami, W., & Firmansyah, R. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan SKCK berbasis elektronik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(2), 155–170.

Wahyuni, S., & Prakoso, J. (2022). Human resource competence and service excellence in public sector institutions. *Journal of Management Development*, 41(6), 502–518.

Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja* (Edisi revisi). Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Yamit, Z. (2017). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yuliana, E., & Saputra, H. (2020). Reformasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di sektor kepolisian. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 24(1), 75–91.

Zainuddin, M., & Hasanah, U. (2023). Citizen satisfaction index as a performance indicator in Indonesian public service agencies. *Public Organization Review*, 23(2), 289–307.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

# PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN LAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Marly Angreiny<sup>1</sup>, Sulaiman Helmi<sup>2</sup>, Trisninawati<sup>3</sup>, Dewi Sartika<sup>4</sup>  
Program Pascasarjana, Magister Manajemen

Universitas Bina Darma

Email: [marly@gmail.com](mailto:marly@gmail.com), [sulaimanhelmi@binadarma.ac.id](mailto:sulaimanhelmi@binadarma.ac.id),  
[trisninawati@binadarma.ac.id](mailto:trisninawati@binadarma.ac.id), [dewi.sartika@binadarma.ac.id](mailto:dewi.sartika@binadarma.ac.id)

## Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kompetensi aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Populasi penelitian adalah masyarakat yang melakukan pengurusan SKCK di Polrestabes Palembang dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik. Kompetensi juga berpengaruh positif terhadap indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Pengujian mediasi membuktikan bahwa layanan publik 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 pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan perbaikan sistem pelayanan publik perlu menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang.

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

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama organisasi sektor publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya suatu layanan, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi sekaligus ukuran kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, mudah diakses, cepat, serta memberikan kepastian kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dokumen tersebut memiliki peranan penting dalam berbagai keperluan masyarakat, seperti melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, mengikuti seleksi pegawai, hingga memenuhi persyaratan administrasi lainnya.

Pelayanan pembuatan SKCK menuntut aparatur kepolisian untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Proses pelayanan tersebut melibatkan interaksi langsung antara petugas dengan masyarakat sehingga kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya. Kompetensi aparatur menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme yang

tinggi akan mampu memberikan pelayanan secara optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berkaitan secara langsung dengan efektivitas dan kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Kompetensi tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga meliputi sikap, perilaku, serta kemampuan interpersonal yang mendukung terciptanya pelayanan berkualitas. Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi aparatur menjadi modal utama dalam menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Selain kompetensi aparatur, kualitas layanan publik juga menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat, maka akan tercipta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Dalam konteks pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang, kualitas pelayanan menjadi perhatian penting mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen tersebut. Kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas pelayanan, serta transparansi biaya menjadi aspek-aspek yang secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun demikian, penelitian yang secara khusus menguji peran layanan publik sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi aparatur dan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan SKCK masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian hanya menguji pengaruh langsung antara kompetensi terhadap pelayanan atau pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat tanpa mengkaji mekanisme hubungan tersebut secara lebih komprehensif.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat melalui layanan publik sebagai variabel intervening pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi institusi kepolisian dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel, yaitu kompetensi sebagai variabel independen, layanan publik sebagai variabel intervening, dan indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh antarvariabel melalui analisis statistik yang objektif dan terukur.

Objek penelitian adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polrestabes Palembang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada tingginya intensitas pelayanan administrasi kepolisian kepada masyarakat serta pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi di lingkungan Kepolisian Republik Indonesia.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan SKCK di Polrestabes Palembang selama periode penelitian. Mengingat jumlah populasi yang terus berubah setiap hari, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria responden meliputi masyarakat yang telah memperoleh pelayanan pembuatan SKCK dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Berdasarkan pertimbangan analisis Structural Equation Modeling (SEM), jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150

responden, yang telah memenuhi ketentuan minimal analisis SEM berbasis Partial Least Squares (PLS).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju). Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel yang telah dikembangkan dari teori-teori terdahulu. Variabel kompetensi diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, kemampuan komunikasi, dan profesionalisme aparatur. Variabel layanan publik diukur berdasarkan kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, serta transparansi biaya. Sementara itu, variabel indeks kepuasan masyarakat diukur melalui kepuasan terhadap prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku petugas, hasil pelayanan, dan kepuasan secara keseluruhan.

Selain kuesioner, penelitian juga menggunakan observasi lapangan dan dokumentasi sebagai teknik pendukung untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga penerbitan SKCK, sedangkan dokumentasi diperoleh dari data institusi, literatur, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel sekaligus mengakomodasi model penelitian yang melibatkan variabel mediasi. Analisis dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

Evaluasi *outer model* bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk penelitian melalui pengujian nilai outer loading, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, Cronbach's Alpha, serta Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading di atas 0,70 dan nilai AVE lebih besar dari 0,50. Reliabilitas konstruk dinyatakan baik apabila nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha melebihi 0,70.

Selanjutnya dilakukan evaluasi *inner model* untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Pengujian dilakukan melalui analisis nilai R-Square, Effect Size ( $f^2$ ), dan Predictive Relevance ( $Q^2$ ). Pengujian hipotesis menggunakan teknik Bootstrapping dengan 5.000 subsamples. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic  $> 1,96$ , p-value  $< 0,05$ , dan koefisien jalur menunjukkan arah hubungan yang sesuai dengan hipotesis penelitian.

Pengujian mediasi dilakukan dengan menganalisis pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat melalui layanan publik. Peran mediasi dinyatakan signifikan apabila nilai *specific indirect effect* memiliki nilai p-value kurang dari 0,05. Hasil pengujian tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan mekanisme hubungan antara kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, dan kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Karakteristik Responden**

Penelitian ini melibatkan 150 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria telah memperoleh pelayanan secara langsung dan bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Berdasarkan karakteristik responden, sebagian besar pengguna layanan berada pada usia produktif, yaitu antara 20–35 tahun. Kelompok usia tersebut mendominasi karena kebutuhan SKCK umumnya digunakan sebagai persyaratan melamar pekerjaan, mengikuti seleksi aparatur sipil negara, pendidikan lanjutan, maupun kepentingan administrasi lainnya. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan SMA dan perguruan tinggi yang telah memiliki pemahaman cukup baik mengenai kualitas pelayanan publik sehingga mampu memberikan penilaian secara objektif terhadap pelayanan yang diterima.

Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden merupakan kelompok masyarakat yang sering berinteraksi dengan pelayanan administrasi kepolisian sehingga persepsi yang diberikan mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya.

### **3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)**

Tahapan pertama dalam analisis SEM-PLS adalah mengevaluasi model pengukuran (outer model) untuk memastikan bahwa seluruh indikator mampu mengukur konstruk penelitian secara valid dan reliabel.

Hasil pengujian validitas konvergen menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas batas minimal 0,70 sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dalam merepresentasikan variabel kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, pengujian Average Variance Extracted (AVE) memperlihatkan seluruh konstruk memiliki nilai lebih besar dari 0,50. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel mampu menjelaskan lebih dari 50 persen varians indikator penyusunnya sehingga memenuhi syarat validitas konvergen.

Pengujian reliabilitas melalui Composite Reliability dan Cronbach's Alpha juga menunjukkan nilai di atas 0,70 sehingga seluruh variabel penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian instrumen penelitian layak digunakan pada tahap pengujian model struktural.

Selain itu, pengujian validitas diskriminan menggunakan metode HTMT memperlihatkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai di bawah batas yang dipersyaratkan sehingga masing-masing variabel mampu dibedakan secara jelas dan tidak terjadi tumpang tindih antar konstruk penelitian.

Secara keseluruhan hasil evaluasi outer model menunjukkan bahwa instrumen penelitian memenuhi seluruh persyaratan validitas dan reliabilitas sehingga model penelitian dapat dilanjutkan pada tahap pengujian hubungan antarvariabel.

### **3.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)**

Evaluasi model struktural dilakukan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antara kompetensi, layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kompetensi mampu menjelaskan variasi layanan publik dalam kategori sedang hingga kuat. Sementara itu, kombinasi kompetensi dan layanan publik mampu menjelaskan sebagian besar variasi indeks kepuasan masyarakat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik dalam menjelaskan fenomena pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang.

Pengujian Predictive Relevance ( $Q^2$ ) menghasilkan nilai positif sehingga model memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap variabel endogen. Selanjutnya nilai Effect Size ( $f^2$ ) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan kualitas layanan publik, sedangkan layanan publik memberikan kontribusi yang kuat terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

### **3.4 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode Bootstrapping pada SmartPLS dengan 5.000 subsamples. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis penelitian diterima karena memiliki nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05.

### **Pengaruh Kompetensi terhadap Layanan Publik**

Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan aparatur dalam memahami prosedur pelayanan, memiliki keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Kompetensi aparatur merupakan modal utama dalam menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan responsif. Aparatur yang memahami prosedur pelayanan

secara baik mampu meminimalkan kesalahan administrasi serta mempercepat proses penerbitan SKCK.

Hasil penelitian ini mendukung teori Spencer dan Spencer yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan faktor utama pembentuk kinerja individu dalam organisasi.

### **Pengaruh Kompetensi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.

Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga memperhatikan kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan.

Petugas yang ramah, profesional, komunikatif, serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan konsep pelayanan prima yang menempatkan sumber daya manusia sebagai faktor utama keberhasilan organisasi sektor publik.

### **Pengaruh Layanan Publik terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, kenyamanan fasilitas pelayanan, transparansi biaya, serta keramahan petugas menjadi faktor-faktor yang paling banyak memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKCK.

Temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan.

### **3.5 Pengujian Mediasi**

Analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa layanan publik mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat secara signifikan. Hasil tersebut menjelaskan bahwa kompetensi aparatur tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan masyarakat apabila tidak diwujudkan melalui pelayanan yang berkualitas.

Kompetensi aparatur terlebih dahulu menghasilkan pelayanan yang lebih baik, kemudian pelayanan tersebut membentuk persepsi positif masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan.

Dengan demikian layanan publik berfungsi sebagai mekanisme yang menjembatani hubungan antara kompetensi aparatur dengan kepuasan masyarakat.

### **3.6 Pembahasan**

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kompetensi aparatur merupakan fondasi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, kemampuan komunikasi, serta tanggung jawab yang tinggi mampu menghasilkan pelayanan yang lebih efektif.

Dalam pelayanan SKCK, kompetensi tersebut tercermin melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara jelas, memproses dokumen secara cepat, memberikan pelayanan sesuai prosedur, serta menjaga sikap profesional selama berinteraksi dengan masyarakat.

Temuan penelitian juga memperkuat teori kualitas pelayanan yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibangun melalui keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati, serta bukti fisik pelayanan. Kelima dimensi tersebut terbukti mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori administrasi publik dengan membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kompetensi aparatur dan kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur harus disertai dengan pembenahan sistem pelayanan agar manfaat kompetensi dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan, penguatan budaya pelayanan prima, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik. Melalui langkah tersebut diharapkan kualitas pelayanan SKCK semakin meningkat sehingga mampu meningkatkan indeks kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS), diperoleh beberapa kesimpulan.

Pertama, kompetensi aparatur terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi yang dimiliki aparatur, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, sikap kerja, maupun profesionalisme, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kompetensi menjadi faktor utama yang menentukan efektivitas proses pelayanan administrasi kepolisian.

Kedua, kompetensi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang memiliki kompetensi tinggi. Profesionalisme petugas, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta

sikap ramah dan responsif menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan masyarakat.

Ketiga, layanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, baik dari aspek kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, transparansi biaya, maupun kenyamanan fasilitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK.

Keempat, layanan publik terbukti mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi aparatur akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat apabila diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi mekanisme utama yang menghubungkan kompetensi aparatur dengan kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur harus menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Rahmawati, D. (2022). Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(1), 45–58.
- Ariyani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Dewi, R., & Maulana, A. (2021). The role of employee competence in improving public service satisfaction. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 7(3), 301–318.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadli, M., & Nurhayati, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kepolisian. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(2), 102–118.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0* (Edisi 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R., & Yusuf, M. (2023). Public service quality and citizen satisfaction in Indonesian police administrative services. *Journal of Public Administration Studies*, 12(3), 210–225.
- Iskandar, D., & Putri, A. (2020). Kompetensi sumber daya manusia dan reformasi birokrasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(2), 89–104.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kurniawan, B., & Lestari, S. (2021). The mediating role of service quality in public sector performance and citizen satisfaction. *International Journal of Public Sector Management*, 34(5), 567–584.

Lestari, P., & Nugraha, T. (2022). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan administrasi publik dengan kepuasan masyarakat sebagai outcome. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 134–149.

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Mahendra, A., & Sari, P. (2022). Determinants of public satisfaction in administrative service delivery: Evidence from Indonesia. *Public Policy and Administration Review*, 10(4), 77–93.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: Refika Aksara.

Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ningsih, T., & Haryono, B. (2023). Evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 33–49.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pratama, Y., & Susanto, H. (2020). Pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Governance*, 5(2), 120–135.

Putra, H., & Amelia, S. (2023). Structural equation modeling of competence and citizen satisfaction in government services. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 39(1), 55–74.

Rahman, A., & Dewi, S. (2022). Service competence and public trust in government institutions. *International Journal of Public Administration*, 45(8), 654–668.

Rivai, V. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sari, M., & Nugroho, A. (2021). Public service innovation and citizen satisfaction in Indonesian public institutions. *Journal of Asian Public Policy*, 14(3), 345–361.

Sedarmayanti. (2020). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: Refika Aditama.

Setiawan, D., & Arifin, Z. (2023). Structural model of competence, service quality, and citizen satisfaction in public administration. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(4), 998–1015.

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utami, W., & Firmansyah, R. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan SKCK berbasis elektronik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(2), 155–170.

Wahyuni, S., & Prakoso, J. (2022). Human resource competence and service excellence in public sector institutions. *Journal of Management Development*, 41(6), 502–518.

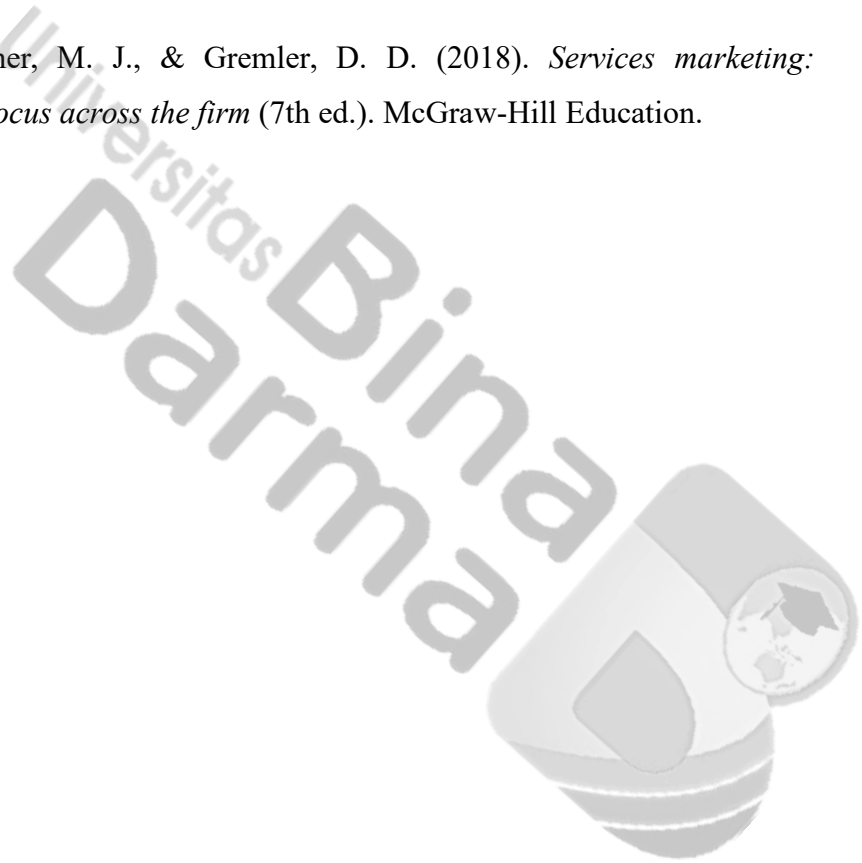
Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja* (Edisi revisi). Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Yamit, Z. (2017). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.


Yuliana, E., & Saputra, H. (2020). Reformasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di sektor kepolisian. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 24(1), 75–91.

Zainuddin, M., & Hasanah, U. (2023). Citizen satisfaction index as a performance indicator in Indonesian public service agencies. *Public Organization Review*, 23(2), 289–307.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.




## LAMPIRAN

	<b>FORMULIR Pengajuan Tema Tesis</b>	Nomor Dok. :	
		Nomor Revisi :	
		Tanggal Berlaku :	
		Klausur ISO :	

Nama : Marly Angreiny  
 NIM : 24251033P  
 Program Studi : Magister Manajemen  
 Konsentrasi : \_\_\_\_\_  
 Kelas : Regular A  
 Tema / Permasalahan : Pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja, Terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada aparat kepolisian Polrestaes Palembang (studi kasus sat Intelkam) PAU  
 Objek Penelitian : Polrestaes Kota Palembang  
 Alamat : Jl. Gub. H. Bantari Bulu. kec. Jakabaring Kota Palembang  
 Nomor Telepon : 0852 6896 9999

Dosen Pembimbing yang diusulkan :


No.	Dosen Pembimbing Usulan Mahasiswa	Dosen Pembimbing yang Disetujui
1.	<u>Dr. Sulaiman Helmi, S.E.M.M</u>	
2.		

Tema yang disetujui : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

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

Palembang, ..... 20  
Mahasiswa,

  
.....  
NIM. 24251033P








**Catatan :**

1. PERMASALAHAN YANG DIAJUKAN ADALAH PERMASALAHAN BARU YANG BELUM DITELITI MAHASISWA SEBELUMNYA DAN DAPAT DIKONSULTASIKAN DENGAN KETUA PROGRAM STUDI.
2. BILAMANA MENGAMBIL PEMASALAHAN YANG SAMA/SUDAH ADA, MAKA METODOLOGI ANALISIS HARUS BERBEDA.
3. HARUS DIDUKUNG MINIMAL 5 JURNAL, MINIMAL AKREDITASI SINTA 4
4. HARAP SEGERA MELUNASI BIAYA PERKULIAHAN DAN BIAYA BIMBINGAN TESIS
5. BAGI MAHASISWA YANG MELAKSANAKAN PROGRAM TESIS HARUS MEMENUHI PERSYARATAN (LIHAT PEDOMAN TESIS)
6. MELAMPIRKAN FOTOCOPY KHS SEMESTER 1 DAN 2
7. UNTUK PENGAJUAN UJIAN (BAIK PROPOSAL MAUPUN TESIS), HANYA BERKAS YANG SUDAH LENGKAP YANG AKAN DIPROSES (BERKAS PENDAFTARAN DAN BERKAS PROPOSAL/TESIS).

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL TESIS

Nama : Marly Angreiny  
 Nim : 24251033P  
 Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)  
 Judul : EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRESTABES PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD (BSC)

Pembimbing : Dr. Sulaiman Helmi, SE, MM., CMA

No	Tanggal	Uraian Materi Konsultasi	Paraf
1	15/5 2015	Revisi Latar belakang	
2	17/5 2015	Revisi Peneliti terdahulu max 2020	
3	24/5 2015	Revisi Fungsi pustaka	
4	30/5 2015	Revisi Metodologi	
5	16/10 2015	Revisi Informasi dan daftar pustaka	
6	20/10 2015	Revisi Metodologi	
7	27/10 2015	Ace Visi proposal tesis.	



### FORMULIR Perbaikan Proposal Tesis

Nomor Revisi	
Tgl. Berlaku	
Klausur ISO	

Nama : MARLY ANGREINY  
NIM : 24251033P  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Tesis : .....

(Kepada mahasiswa harap di isi sesuai dengan hasil ujian proposal Tesis)

Pembimbing : Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.  
Tanggal Seminar : 19 November 2025

Telah diperbaiki dan dikonsultasikan dengan Pembimbing/Penguji Proposal Tesis.

No.	Nama Dosen pembimbing/Penguji	Tanggal	Persetujuan
1.	Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.	04/02/2026	1.
2.	Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si.Ak.	26/12/2025	2.
3.	Dr. Trininawati, S.E., M.M.	20/12/2025	3.

Mengetahui  
Program Studi Manajemen – S2  
Ketua,




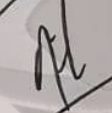
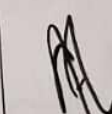
Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.


Harap segera menyerahkan fotocopi formulir perbaikan proposal Tesis sebanyak 2 (dua) rangkap ke Sekretariat Pascasarjana, apabila telah di tanda tangan oleh penguji dan ditandatangani oleh Ketua Program Studi untuk proses pembuatan SK Pembimbing

LEMBAR KONSULTASI TESIS

Nama : Marly Angreiny  
Nim : 24251033P  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Judul :


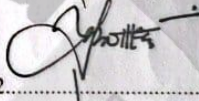
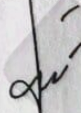
Pembimbing : Dr. Sulaiman Helmi, M.M.

No	Tanggal	Uraian Materi Konsultasi	Paraf
1	3/1 2026	Revisi Bab <u>II</u> dan Bab <u>III</u>	
2	13/1 2026	Revisi Bab <u>IV</u>	
3	23/1 2026	Revisi Bab <u>V</u>	
4	3/2 2026	Revisi Bab <u>VI</u>	
5	10/2 2026	ACC Uraian TESIS	

	<b>Formulir</b> <b>Perbaikan Tesis</b>	Nomor Dok : _____
		Nomor Revisi : _____
		Tgl. Berlaku : _____
		Klausa ISO : _____


Nama : MARLY ANGREINY  
 NIM : 24251033P  
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 Judul Tesis : PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP INDEX KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN LAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
 Dosen Pembimbing : **Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**  
 Tanggal Ujian : 27 Februari 2026

Telah diperbaiki dan dikonsultasikan dengan Pembimbing/Penguji Tesis.

No.	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Persetujuan
1.	<b>Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.</b>		1..... 
2.	<b>Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si.Ak</b>		2..... 
3.	<b>Dr. Trisninawati, S.E., M.M.</b>		2..... 

\*Nb.  
**Pembimbing harap memeriksa kembali format dari tesis yang telah diperbaiki dan keabsahan tanda tangan penguji**

Palembang, 27 Februari 2026  
 Program Studi Manajemen – S2  
 Ketua,

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

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 038/PPs-UBD/MM/II/2026

Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma menerangkan bahwa :

Nama : MARLY ANGREINY  
NIM : 24251033P  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Telah menyelesaikan studinya di Program Pascasarjana Program Studi Manajemen – S2 Universitas Bina Darma dan dinyatakan LULUS pada hari **Jum'at**, tanggal **27 Februari 2026** dengan tesis berjudul :


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

Dan yang bersangkutan juga telah berhak untuk menggunakan gelar akademik Strata – 2 (S2) dengan sebutan **MAGISTER MANAJEMEN (M.M)**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Palembang  
Pada Tanggal : 27 Februari 2026  
Direktur,

  
Universitas **Bina  
Darma**   
PROGRAM PASCASARJANA  
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

 <b>ISO 9001 : 2000</b>	<b>FORMULIR</b> <b>Kelayakan Penjilidan</b>	Nomor Dok : <input type="text"/>
		Nomor Revisi : <input type="text"/>
		Tgl. Berlaku : <input type="text"/>
		Klausa ISO : <input type="text"/>

Nama : MARLY ANGREINY  
 NIM : 24251033P  
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 Judul Tesis / GSP : PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP INDEX KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN LAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dosen Pembimbing : **Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

Tanggal Ujian : **27 Februari 2026**

**Point Cek:**

1. COVER TESIS	
2. HALAMAN DEPAN	
3. HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	
4. HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	
5. SURAT PERNYATAAN	
6. ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	
7. ABSTRACT (BAHASA INGGRIS )	
8. MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	
9. KATA PENGANTAR	
10. DAFTAR ISI	
11. DAFTAR TABEL	
12. DAFTAR GAMBAR	
13. DAFTAR LAMPIRAN	
14. ISI TESIS ( BAB 1 S/D BAB VI )	
15. DAFTAR PUSTAKA	
16. DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
18. LEMBAR KUISIONER (JIKA ADA)	
19. HASIL PENGOLAHAN DATA (JIKA ADA)	
20. LEMBAR KONSULTASI TESIS & SK PEMBIMBING	
21. LEMBAR PERBAIKAN TESIS	
<b>PUBLIKASI JURNAL INTERNASIONAL/NASIONAL ATAU LOA</b>	

Dengan ini dinyatakan layak untuk di jilid sesuai dengan format yang berlaku dilingkungan Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma.

Pemeriksa Kelayakan,  
Pembimbing,



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

SURAT KEPUTUSAN  
DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA  
NOMOR: 416/SK/PPs-UBD/MM/XI/2025

TENTANG  
PEMBIMBING TESIS MAHASISWA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN JENJANG STUDI STRATA DUA (S2)  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BINA DARMA  
DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA

- Menimbang : a. Bahwa mahasiswa semester akhir diharuskan membuat TESIS sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Program Studi MANAJEMEN;  
b. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan dimaksud, dipandang perlu untuk menunjuk Pembimbing TESIS bagi setiap mahasiswa;  
c. Bahwa untuk memenuhi butir-butir di atas, perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003;  
2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012;  
3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 tahun 2005;  
4. Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas;  
5. Akte Pendirian Yayasan Nomor 95 tanggal 28 Desember 2003;  
6. Statuta Universitas Bina Darma;  
7. Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor: 078/SK/Univ-BD/VI/2009 tanggal 1 Juni 2009.  
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor: 0001/SK/Univ-BD/I/2019 tanggal 10 Januari 2019.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :  
PERTAMA : Menunjuk dan menugaskan saudara:

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

sebagai Pembimbing dalam penyusunan TESIS bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama : MARLY ANGREINY  
NIM : 24251033P  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Tesis : PENGARUH KOMPETENSI INDEX KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK

KEDUA : Surat Keputusan ini berlaku 6 (enam) bulan sejak tanggal ditetapkan dan apabila dalam waktu tersebut mahasiswa belum menyelesaikan TESIS, maka akan diterbitkan Surat Keputusan Pembimbing yang baru, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya;

KETIGA : Surat Keputusan asli ini diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk dilaksanakan dan diindahkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Palembang  
Pada Tanggal: 19 November 2025  
Direktur,

Universitas Bina  
Darma  
PROGRAM PASCASARJANA

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

Tembusan:

1. Pembimbing
2. Arsip