

# Eksplorasi Peran Pengembangan Kapasitas SDM sebagai Moderator dalam Hubungan Keterampilan, Kompetensi, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik

## *Exploration of the Role of Human Resources Capacity Development as Moderators in the Relationship of Skills, Competencies, and Professionalism to the Quality of Public Services*

Gilen<sup>1</sup>✉, Mohamad Nur Utomo<sup>2</sup>, Ariani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Borneo Tarakan, Indonesia.

<sup>2</sup>Universitas Borneo Tarakan, Indonesia.

✉Corresponding author: [gilenlawai@gmail.com](mailto:gilenlawai@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan, kompetensi, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Malinau, serta mengevaluasi peran pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM) sebagai variabel moderasi. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Keterampilan pegawai, yang mencakup kemampuan teknis, analitis, dan interpersonal, terbukti meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Profesionalisme, yang mencakup etika kerja, komitmen, dan keahlian teknis, juga memiliki peran penting dalam memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Namun, kompetensi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, yang mengindikasikan perlunya strategi tambahan untuk meningkatkan kontribusi kompetensi dalam pelayanan.

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of skills, competence, and professionalism on the quality of public services at the Regional Financial Management Agency (BPKD) of Malinau Regency, as well as to evaluate the role of human resource (HR) capacity development as a moderating variable. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results indicate that skills and professionalism have a positive and significant impact on the quality of public services. Employee skills, including technical, analytical, and interpersonal abilities, have been proven to enhance effectiveness and efficiency in service delivery. Professionalism, which encompasses work ethics, commitment, and technical expertise, also plays a crucial role in ensuring high-quality services. However, competence does not show a significant influence on service quality, indicating the need for additional strategies to strengthen its contribution.*

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2025 Gilen, Mohamad Nur Utomo, Ariani.

### Article history

Received 2025-01-09

Accepted 2025-03-15

Published 2025-04-30

### Kata kunci

Keterampilan;  
Kompetensi;  
Profesionalisme;  
Pengembangan  
Kapasitas SDM;  
Kualitas Pelayanan  
Publik

### Keywords

Skills;  
Competence;  
Professionalism;  
Public Service Quality;  
HR Capacity  
Development.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warga negara, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang meliputi barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Pemerintah bertanggung jawab memastikan pelaksanaan pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara optimal. Namun, hingga saat ini, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan sosial, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terus meningkat. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk merespons harapan masyarakat yang semakin kritis terhadap kecepatan, ketepatan, dan transparansi pelayanan. Menurut Iman Muazansyah (2018), peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu utama yang menentukan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Febriana Sulistya Pratiwi (2022) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah.

Salah satu instansi yang bertanggung jawab atas kualitas pelayanan publik adalah Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD). Di Kabupaten Malinau, BPKD memiliki peran strategis dalam mengelola keuangan daerah, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan anggaran. Namun, beberapa tantangan seperti kerugian keuangan negara dan kurangnya optimalisasi reformasi birokrasi mengindikasikan perlunya perbaikan signifikan dalam kinerja instansi ini. Martha Daring, Kepala BPKD Kabupaten Malinau, menyatakan bahwa penggabungan dua dinas sebelumnya menjadi BPKD telah membawa kompleksitas baru dalam pengelolaan keuangan dan pelayanan publik.

Hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Yulianto dan Harsoyo (2023), mencakup kurangnya keterampilan teknis pegawai, rendahnya profesionalisme, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta resistensi terhadap perubahan. Faktor-faktor ini menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di banyak daerah, termasuk di BPKD Kabupaten Malinau. Dengan demikian, diperlukan upaya pengembangan kapasitas organisasi, terutama dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM), agar dapat menjawab tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Morgan (2019) menyatakan bahwa kapasitas organisasi mencakup kemampuan, keterampilan, sikap, dan sumber daya yang memungkinkan individu dan organisasi mencapai tujuan pembangunan. Dalam konteks BPKD Kabupaten Malinau, peningkatan kapasitas SDM mencakup pengembangan keterampilan teknis, peningkatan profesionalisme, dan pelatihan yang relevan dengan tugas pelayanan publik. Selain itu, pengelolaan anggaran, laporan keuangan, aset daerah, dan pajak juga menjadi indikator penting dalam evaluasi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan survei awal terhadap 20 pegawai BPKD Kabupaten Malinau, ditemukan bahwa rata-rata persepsi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik berada pada skor 2,27 (kategori "tidak setuju"). Skor rendah ini mencerminkan rendahnya keterampilan, kompetensi, dan profesionalisme pegawai dalam mendukung kualitas pelayanan. Survei ini juga mengidentifikasi kurangnya program pengembangan SDM yang efektif sebagai faktor utama yang memengaruhi kinerja pelayanan publik.

## 2. Metode

### 2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data primer melalui kuesioner. Desain ini bertujuan untuk mengevaluasi peran pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM) sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara keterampilan, kompetensi, dan profesionalisme dengan kualitas pelayanan publik. Dalam

penelitian ini, keterampilan, kompetensi, dan profesionalisme bertindak sebagai variabel independen, sedangkan kualitas pelayanan publik berfungsi sebagai variabel dependen. Pengembangan kapasitas SDM diharapkan memperkuat atau memperlemah hubungan variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian ini bersifat korelasional, menggunakan analisis statistik untuk mengeksplorasi hubungan antarvariabel. Variabel kualitas pelayanan publik didefinisikan berdasarkan dimensi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan kejelasan komunikasi. Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Malinau.

## 2.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai BPKD Kabupaten Malinau yang berjumlah 93 orang, terdiri dari berbagai tingkat pendidikan: SLTA (23 orang), Diploma 3 (6 orang), Strata 1 (42 orang), dan Strata 2 (22 orang). Penelitian ini menggunakan teknik total sampling, sehingga seluruh populasi diikutsertakan sebagai sampel. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang diperoleh mewakili seluruh variasi dalam populasi, sehingga validitas dan reliabilitas hasil penelitian dapat ditingkatkan.

## 2.3. Instrumen Penelitian

Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Setiap bagian kuesioner dirancang untuk mengukur variabel penelitian: keterampilan, kompetensi, profesionalisme, kualitas pelayanan publik, dan peran moderasi pengembangan kapasitas SDM. Pertanyaan kuesioner dirancang dengan skala Likert lima tingkat, dari "sangat tidak setuju" (1) hingga "sangat setuju" (5).

Kuesioner mencakup beberapa bagian:

- 1) **Keterampilan:** Mengukur kemampuan teknis, manajerial, komunikasi, dan analitis pegawai.
- 2) **Kompetensi:** Menilai pengetahuan regulasi, kemampuan pemecahan masalah, dan adaptabilitas.
- 3) **Profesionalisme:** Mengevaluasi etika kerja, komitmen terhadap kualitas, tanggung jawab, serta sikap profesional.
- 4) **Kualitas Pelayanan Publik:** Mengukur keandalan, ketanggapan, keterampilan staf, dan kepuasan masyarakat.
- 5) **Pengembangan Kapasitas SDM:** Menilai pelatihan, pembinaan, ketersediaan fasilitas, dan evaluasi kinerja.

## 2.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan langsung kepada pegawai BPKD. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian untuk memastikan pemahaman terhadap pertanyaan. Data yang dikumpulkan mencakup penilaian individu terhadap semua variabel penelitian.

## 2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0. Teknik analisis mencakup:

- 1) **Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model):** Menguji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan validitas konvergen (loading factor  $> 0,7$ ), validitas diskriminan (cross loading  $> 0,7$ ), composite reliability ( $> 0,7$ ), dan cronbach alpha ( $> 0,6$ ).
- 2) **Evaluasi Model Struktural (Inner Model):** Menilai kekuatan prediksi variabel laten melalui nilai R-square (0,75 kuat, 0,50 moderat, 0,25 lemah).
- 3) **Pengujian Hipotesis:** Menggunakan prosedur bootstrapping dengan tingkat signifikansi 5% untuk menguji hubungan langsung dan moderasi antar variabel.

Hasil analisis ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana pengembangan kapasitas SDM memoderasi pengaruh keterampilan, kompetensi, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di BPKD Kabupaten Malinau.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil Analisis Data

##### 3.1.1. Analisis Outer Model

Analisis *outer model* atau model pengukuran dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel laten. Outer model memastikan bahwa indikator yang digunakan benar-benar merepresentasikan variabel yang dimaksud dan memiliki konsistensi dalam pengukurannya. Proses analisis outer model mencakup beberapa tahap berikut:

##### 1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Tabel 1. Nilai Outer Loading

Indikator	Nilai	Keterangan
Pelatihan dan Pengembangan (M_1)	0,811	Valid
Ketersedian Fasilitas (M_2)	0,761	Valid
Program Pembinaan (M_3)	0,841	Valid
Evaluasi dan Umpan Balik (M_4)	0,857	Valid
Keterampilan Teknis (X1_1)	0,778	Valid
Keterampilan Manajerial (X1_2)	0,866	Valid
Keterampilan Komunikasi (X1_3)	0,780	Valid
Keterampilan Analitis (X1_4)	0,818	Valid
Pengetahuan tentang Regulasi dan Kebijakan (X2_1)	0,807	Valid
Kemampuan Problem Solving (X2_2)	0,874	Valid
Efektifitas Pelayanan (X2_3)	0,775	Valid
Adaptabilitas (X2_4)	0,864	Valid
Etika Kerja (X3_1)	0,841	Valid
Komitmen terhadap kualitas (X3_2)	0,829	Valid
Tingkat Tanggung Jawab (X3_3)	0,847	Valid
Penampilan dan Sikap Profesional (X3_4)	0,813	Valid
Keandalan ( <i>Reliability</i> ) (Y_1)	0,864	Valid
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) (Y_2)	0,820	Valid
Keterampilan Staf (Y_3)	0,852	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y_4)	0,867	Valid
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Profesionalisme (X3)	1,000	Valid
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Keterampilan (X1)	1,000	Valid
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Kompetensi (X2)	1,000	Valid

Berdasarkan Tabel diatas, terlihat bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai di atas 0,7, sehingga dinyatakan valid. Nilai outer loading yang tinggi menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang kuat dalam merepresentasikan variabel laten yang diukur.

##### 2) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Tabel 2. Validitas Diskriminan (*Average Variance Extracted*)

	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
Keterampilan (X1)	0,658
Kompetensi (X2)	0,690
Profesionalisme (X3)	0,693
Pengembangan Kapasitas SDM (M)	0,670
Kualitas Pelayanan (Y)	0,724

Berdasarkan Tabel 2 mengenai nilai *Average Variance Extracted* (AVE), semua variabel laten dalam penelitian ini memiliki nilai AVE di atas 0,5, yang merupakan batas minimum untuk memenuhi kriteria validitas diskriminan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel laten mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya, sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk-konstruktur dalam model memiliki validitas diskriminan yang baik.

### 3) Reliabilitas Konstruk

**Tabel 3. Validitas dan Reliabilitas Konstruk**

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit ( $\rho_c$ )
Keterampilan (X1)	0,827	0,885
Kompetensi (X2)	0,851	0,899
Profesionalisme (X3)	0,852	0,900
Pengembangan Kapasitas SDM (M)	0,835	0,890
Kualitas Pelayanan (Y)	0,873	0,913

Berdasarkan Tabel 3, mengenai validitas dan reliabilitas konstruk, seluruh variabel laten dalam penelitian ini menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* dan keandalan komposit ( $\rho_c$ ) di atas 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa semua konstruk memiliki tingkat konsistensi internal dan reliabilitas yang sangat baik, sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian secara andal.

### 4) Asumsi Multikolinearitas

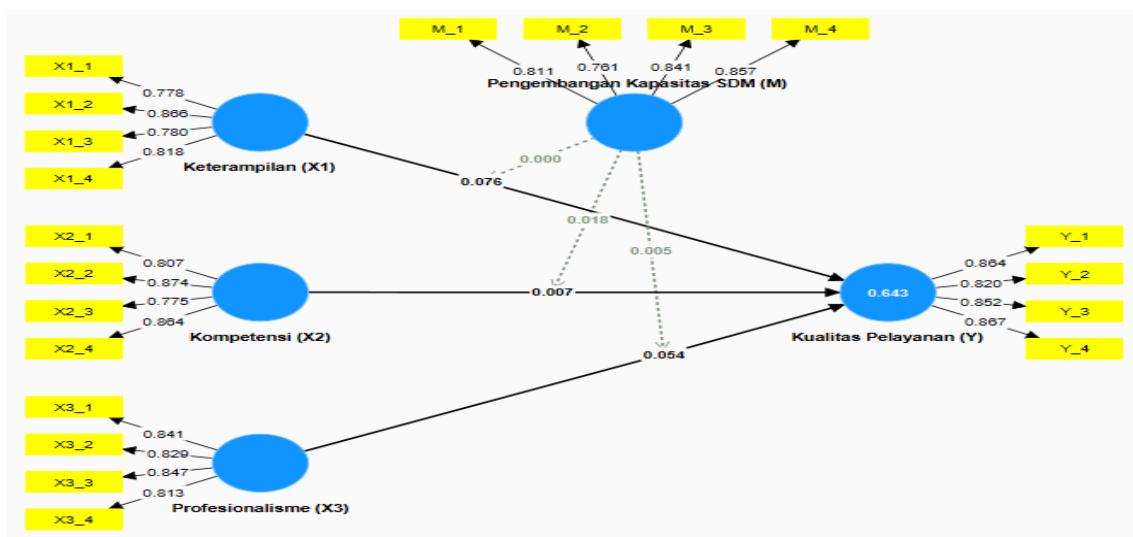
**Tabel 4. Nilai Collinearity Statistic (VIF)**

	VIF
Pelatihan dan Pengembangan (M_1)	1,852
Ketersedian Fasilitas (M_2)	1,671
Program Pembinaan (M_3)	2,092
Evaluasi dan Umpam Balik (M_4)	2,020
Keterampilan Teknis (X1_1)	1,702
Keterampilan Manajerial (X1_2)	2,207
Keterampilan Komunikasi (X1_3)	1,801
Keterampilan Analitis (X1_4)	1,866
Pengetahuan tentang Regulasi dan Kebijakan (X2_1)	1,821
Kemampuan Problem Solving (X2_2)	2,278
Efektifitas Pelayanan (X2_3)	1,743
Adaptabilitas (X2_4)	2,058
Etika Kerja (X3_1)	2,502
Komitmen terhadap kualitas (X3_2)	2,473
Tingkat Tanggung Jawab (X3_3)	2,256
Penampilan dan Sikap Profesional (X3_4)	2,015
Keandalan ( <i>Reliability</i> ) (Y_1)	2,224
Ketanggungan ( <i>Responsiveness</i> ) (Y_2)	2,043
Keterampilan Staf (Y_3)	2,263
Kepuasan Masyarakat (Y_4)	2,365
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Profesionalisme (X3)	1,000
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Keterampilan (X1)	1,000
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Kompetensi (X2)	1,000

Berdasarkan Tabel 4 mengenai nilai Collinearity Statistic (VIF), analisis menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai VIF di bawah ambang batas kritis 5, yang menandakan tidak adanya masalah multikolinearitas antar indikator dalam model pengukuran. Dengan tidak adanya nilai VIF  $> 5$ , dapat disimpulkan bahwa model pengukuran telah memenuhi asumsi tidak adanya multikolinearitas, sehingga model ini layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam mengevaluasi validitas dan reliabilitas konstruk serta hubungan kausal antar variabel laten dalam model struktural.

#### 3.1.2. Analisis Inner Model

Analisis inner model, atau dikenal sebagai model struktural, digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten dalam penelitian. Model ini berfungsi untuk mengetahui sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen, termasuk variabel moderasi. Berikut adalah model struktural dalam analisis inner model:



Gambar 1. Model Struktural

Adapun hasil analisis berdasarkan model struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Uji Path Coefficient

Tabel 5. Path Coefficients

	Koefisien jalur
Keterampilan (X1) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,303
Kompetensi (X2) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,091
Profesionalisme (X3) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,294
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Keterampilan (X1) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,017
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Kompetensi (X2) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,144
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Profesionalisme (X3) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,095

Berdasarkan Tabel 5, berikut adalah interpretasi dari masing-masing koefisien jalur:

#### a. Keterampilan (X1) → Kualitas Pelayanan (Y)

Koefisien jalur sebesar 0,303 menunjukkan bahwa hubungan antara keterampilan dan kualitas pelayanan bersifat positif. Artinya, setiap peningkatan sebesar 1 satuan pada keterampilan pegawai akan diikuti dengan peningkatan sebesar 0,303 satuan pada kualitas pelayanan yang diberikan.

#### b. Kompetensi (X2) → Kualitas Pelayanan (Y)

Koefisien jalur sebesar 0,091 menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi dan kualitas pelayanan bersifat positif. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan sebesar 1 satuan pada kompetensi pegawai, akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,091 satuan pada kualitas pelayanan.

#### c. Profesionalisme (X3) → Kualitas Pelayanan (Y)

Koefisien jalur sebesar 0,294 menunjukkan bahwa hubungan antara profesionalisme dan kualitas pelayanan bersifat positif. Artinya, setiap peningkatan sebesar 1 satuan pada profesionalisme pegawai, seperti etika kerja, komitmen terhadap kualitas, tanggung jawab, serta penampilan dan sikap profesional, akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,294 satuan. Hubungan ini mencerminkan bahwa sikap profesional yang dimiliki pegawai berkontribusi dalam meningkatkan mutu layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

#### d. Pengembangan Kapasitas SDM (M) × Keterampilan (X1) → Kualitas Pelayanan (Y)

Koefisien jalur sebesar 0,017 menunjukkan hubungan yang positif antara interaksi pengembangan kapasitas SDM dan keterampilan dengan kualitas pelayanan. Setiap peningkatan sebesar 1 satuan pada interaksi ini akan diikuti dengan peningkatan sebesar 0,017 satuan pada kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas SDM memberikan

dampak tambahan pada hubungan antara keterampilan pegawai dan kualitas pelayanan, meskipun dampaknya kecil.

e. Pengembangan Kapasitas SDM (M)  $\times$  Kompetensi (X2)  $\rightarrow$  Kualitas Pelayanan (Y)

Koefisien jalur sebesar 0,144 menunjukkan hubungan yang positif antara interaksi pengembangan kapasitas SDM dan kompetensi dengan kualitas pelayanan. Setiap peningkatan sebesar 1 satuan pada interaksi ini akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,144 satuan pada kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas SDM memperkuat hubungan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan.

f. Pengembangan Kapasitas SDM (M)  $\times$  Profesionalisme (X3)  $\rightarrow$  Kualitas Pelayanan (Y)

Koefisien jalur sebesar 0,095 menunjukkan hubungan yang positif antara interaksi pengembangan kapasitas SDM dan profesionalisme dengan kualitas pelayanan. Setiap peningkatan sebesar 1 satuan pada interaksi ini akan diikuti dengan peningkatan sebesar 0,095 satuan pada kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan kapasitas SDM memberikan kontribusi dalam memperkuat hubungan antara profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan.

## 2) Analisis R Square

*R-Square* ( $R^2$ ) adalah ukuran yang digunakan untuk mengindikasikan seberapa besar variabel independen dalam model mampu menjelaskan varians dari variabel dependen. Semakin tinggi nilai  $R^2$ , semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variabilitas dari variabel dependen. Selain itu, *Adjusted R-Square* digunakan untuk memperbaiki nilai  $R^2$  dengan mempertimbangkan jumlah variabel dalam model, sehingga memberikan penyesuaian yang lebih akurat, terutama untuk model dengan banyak prediktor.

**Tabel 6. Nilai R Square**

	R-square	Adjusted R-square
Kualitas Pelayanan (Y)	0,671	0,643

Berdasarkan Tabel 6, nilai *R-Square* untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,671, yang berarti bahwa 67,1% variabilitas dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model (keterampilan, kompetensi, profesionalisme, dan pengembangan kapasitas SDM, termasuk interaksi moderasi). Sisa 32,9% variabilitas dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,643 menunjukkan bahwa setelah memperhitungkan kompleksitas model dengan jumlah variabel independen yang digunakan, kemampuan model untuk menjelaskan varians dari kualitas pelayanan tetap tinggi, yaitu sebesar 64,3%. *Adjusted R-Square* yang sedikit lebih rendah dibandingkan *R-Square* murni mencerminkan adanya penyesuaian terhadap potensi inflasi nilai *R-Square* akibat penambahan variabel prediktor.

## 3) Analisis Kecocokan model (Model Fit)

Analisis kecocokan model dilakukan untuk mengevaluasi seberapa baik model penelitian mampu merepresentasikan data yang digunakan. Dalam analisis ini, sejumlah indeks kecocokan model digunakan untuk menilai kelayakan model, yakni *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR), *d\_ULS* (*squared Euclidean distance*), *d\_G* (*geodesic distance*), *Chi-square*, dan *Normed Fit Index* (NFI). Penilaian terhadap nilai-nilai ini memberikan gambaran mengenai kesesuaian antara model yang diusulkan dengan data yang diamati.

**Tabel 7. Ringkasan Kecocokan Model (Fit)**

	Model jenuh (saturated)	Perkiraan model
SRMR	0,079	0,079
<i>d_ULS</i>	1,317	1,318
<i>d_G</i>	0,783	0,783
Chi-square	387,280	387,298
NFI	0,737	0,737

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa nilai SRMR yang berada di bawah ambang batas 0,08 menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik dengan data yang digunakan. Meskipun nilai NFI berada pada kategori moderat (0,737), nilai-nilai lainnya, termasuk d\_ULS, d\_G, dan Chi-Square, mendukung kesimpulan bahwa model yang diusulkan secara umum dapat diterima. Dengan demikian, model ini layak untuk digunakan dalam menguji hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

### 3.1.3. Hasil Pengujian Hipotesis

**Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping)**

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ( O/STDEV )	Nilai P (P values)
Keterampilan (X1) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,303	0,313	0,129	2,350	0,019
Kompetensi (X2) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,091	0,082	0,136	0,672	0,502
Profesionalisme (X3) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,294	0,285	0,131	2,239	0,025
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Keterampilan (X1) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,017	0,012	0,173	0,101	0,920
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Kompetensi (X2) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,144	0,151	0,142	1,013	0,311
Pengembangan Kapasitas SDM (M) x Profesionalisme (X3) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,095	0,111	0,174	0,544	0,586

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji hipotesis menggunakan metode *bootstrapping* memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel laten dalam model struktural. Berikut adalah interpretasi dari hasil uji masing-masing hipotesis:

a. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis 1 menunjukkan nilai sampel asli sebesar 0,303, yang mengindikasikan bahwa keterampilan memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Nilai t-statistik sebesar 2,350 ( $\geq 1,96$ ) dan p-value sebesar 0,019 ( $\leq 0,05$ ) mengonfirmasi bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis 1 diterima, yang berarti keterampilan pegawai memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

b. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis 2 menyatakan nilai sampel asli sebesar 0,091 menunjukkan adanya hubungan positif antara kompetensi dan kualitas pelayanan. Namun, nilai t-statistik sebesar 0,672 ( $< 1,96$ ) dan p-value sebesar 0,502 ( $> 0,05$ ) menunjukkan bahwa hubungan ini tidak signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis ditolak, yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini tidak mendukung hipotesis, maka hipotesis 2 ditolak.

c. Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis 3 menyatakan nilai sampel asli sebesar 0,294 menunjukkan hubungan positif antara profesionalisme dan kualitas pelayanan. Nilai t-statistik sebesar 2,239 ( $\geq 1,96$ ) dan p-value sebesar 0,025 ( $\leq 0,05$ ) menunjukkan hubungan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis diterima, yang berarti profesionalisme pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hasil ini mendukung hipotesis, maka hipotesis 3 diterima.

d. Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis 4 menyatakan nilai sampel asli sebesar 0,017 menunjukkan hubungan positif yang sangat kecil antara interaksi pengembangan kapasitas SDM dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan. Namun, nilai t-statistik sebesar 0,101 ( $< 1,96$ ) dan p-value sebesar 0,920 ( $> 0,05$ ) menunjukkan hubungan ini tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis 4 ditolak.

e. Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis 5 menyatakan nilai sampel asli sebesar 0,144 menunjukkan hubungan positif antara interaksi pengembangan kapasitas SDM dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Namun, nilai t-statistik sebesar 1,013 (< 1,96) dan p-value sebesar 0,311 (> 0,05) menunjukkan hubungan ini tidak signifikan. Dengan demikian hasil ini tidak mendukung hipotesis, maka hipotesis 5 ditolak.

f. Pengujian Hipotesis 6

Hipotesis 6 menyatakan nilai sampel asli sebesar 0,095 menunjukkan hubungan positif yang kecil antara interaksi pengembangan kapasitas SDM dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan. Namun, nilai t-statistik sebesar 0,544 (< 1,96) dan p-value sebesar 0,586 (> 0,05) menunjukkan hubungan ini tidak signifikan. Hasil ini tidak mendukung hipotesis, maka hipotesis 6 ditolak.

### 3.2. Pembahasan

#### 3.2.1. Pengaruh Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian menunjukkan bahwa keterampilan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Keterampilan teknis, interpersonal, dan analitis membantu pegawai memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Temuan ini konsisten dengan teori Robbins dan Judge (2013) serta penelitian sebelumnya oleh Saragih et al. (2023) dan Wijaya et al. (2020), yang menegaskan bahwa keterampilan pegawai meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### 3.2.2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Meskipun penting, kompetensi pegawai seperti pengetahuan dan keterampilan teknis mungkin tidak tercermin langsung pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti pengembangan kapasitas SDM atau dukungan organisasi.

#### 3.2.3. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Profesionalisme memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Profesionalisme pegawai, yang mencakup etika kerja, komitmen, dan keahlian teknis, meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori Freidson (2001) dan penelitian oleh Junaidi dan Fitriani (2023), yang menunjukkan bahwa profesionalisme berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 3.2.4. Pengaruh Pengembangan Kapasitas SDM dalam Memoderasi Hubungan Keterampilan dengan Kualitas Pelayanan Publik

Pengembangan kapasitas SDM tidak memoderasi hubungan antara keterampilan dan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengembangan kapasitas SDM penting, program pelatihan yang ada di Kantor BPKD Kabupaten Malinau belum cukup efektif untuk memperkuat hubungan tersebut.

#### 3.2.5. Pengaruh Pengembangan Kapasitas SDM dalam Memoderasi Hubungan Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan Publik

Pengembangan kapasitas SDM tidak memoderasi hubungan antara kompetensi dan kualitas pelayanan publik. Faktor seperti kesesuaian program pelatihan dengan kebutuhan spesifik pegawai mungkin mempengaruhi hasil ini. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas hanya efektif jika disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan pegawai.

#### 3.2.6. Pengaruh Pengembangan Kapasitas SDM dalam Memoderasi Hubungan Profesionalisme dengan Kualitas Pelayanan Publik

Pengembangan kapasitas SDM tidak memoderasi hubungan antara profesionalisme dan kualitas pelayanan publik. Program pelatihan di Kantor BPKD Kabupaten Malinau perlu lebih relevan dan terfokus pada peningkatan etika kerja dan keahlian teknis untuk memperkuat hubungan ini.

#### 4. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPKD Kabupaten Malinau, sementara kompetensi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Profesionalisme, baik dalam hal etika kerja maupun komitmen, juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun pengembangan kapasitas SDM dianggap penting, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pengembangan yang ada belum cukup efektif dalam memoderasi hubungan antara keterampilan, kompetensi, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan perlunya penyesuaian program pengembangan kapasitas SDM agar lebih relevan dengan kebutuhan pegawai.

#### Daftar Pustaka

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Abubakar, R. R. T. (2018). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(1), 17–32. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i1.63>
- Amin, M. (2020). Pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik bidang administrasi pemerintahan. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 1(2), 137–152. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152>
- Andriyani, L., & Suryani, T. (2022). Profesionalisme pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(4), 102–115.
- Sanjaya, D., Apriadi, D., Usman, F., & Islami, R. N. (2023). EFFECT OF WORK STRES TO THE EMPLOYEE'S TURNOVER INTENTION. *Journal Management And Business*, 1(2), 113-121.
- Firmansyah, T., Sudirman, A., & Putra, Y. (2021). Hubungan keterampilan kerja dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bogor Tengah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 45-56.
- Fitria, D., & Siti, A. (2022). Pengembangan kapasitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPKAD Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 89-101.
- Haryanto, A., & Lestari, T. (2023). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 112–126.
- Junaidi, M., & Fitriani, N. (2023). Pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(2), 123–136.
- Lestari, T., & Wibowo, R. (2021). Pengaruh pengembangan kapasitas SDM terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(1), 67-81.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Maulidyah, Y. F., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). Pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi pada Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Respon Publik*, 13(4), 61–67.
- Morgan, M. (2018). Pengembangan kapasitas sumber daya manusia (Studi pada Biro Sumber Daya Manusia di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia). *Jurnal Repository Universitas Brawijaya*, 2(89), 1–177. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/162961/1/Ana%20Roby%20Astiwi.pdf>
- Mumford, M. D., Zaccaro, S. J., Connelly, M. S., & Marks, M. A. (2017). Leadership skills for a changing world: Solving complex social problems. *The Leadership Quarterly*, 28(1), 1-12.

- 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.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. Wiley.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Publisher.
- Wahyudi, A., & Kurniawan, R. (2023). Pengaruh pengembangan kapasitas SDM terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Publik*, 12(3), 141-153.