BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Deskriptif

5.1.1 Gambaran Umum Responden

Ringkasan responden ini disediakan untuk membantu mengidentifikasi fitur dasar mereka. Selama dua minggu, para peneliti mengawasi peserta dalam penelitian ini, dan selama dua hari lagi, mereka mendistribusikan dan mengumpulkan kuesioner. Seratus individu dipilih sebagai responden menggunakan kriteria termasuk jenis kelamin, usia, dan profesi. Ciri-ciri berikut diidentifikasi di antara responden, menurut data yang dikumpulkan:

5.1.2 Karakteristik Responden

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

   Ciri-ciri responden berdasarkan jenis kelamin adalah:

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel Responden berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	51	51%
Wanita	49	49%
Seluruh	100	100%

Ada 51 tanggapan laki-laki (atau 51% dari total) dan 49 responden perempuan (atau 49% dari total), menjadikan laki-laki mayoritas. Hal ini menunjukkan bahwa rasio gender peserta dalam penelitian ini hampir sama.

2. Responden berdasarkan Tingkat Usia

   Berikut ini adalah tingkat usia responden:

Tabel 5.2 Tingkat Usia Responden

Tabel Responden berdasarkan Tingkat Usia		
Umur	Frekuensi	Persentase
17-31	77	77%
32-46	17	17%
47-60	6	6%
Seluruh	100	100%

Demografi terbesar dalam penelitian ini terdiri dari 77 peserta, atau 77% dari total, yang usianya antara 17 dan 31 tahun. Ada total 17 orang (17%) dalam kelompok usia 32–46, dan 6 orang (6%) dalam kelompok usia 47–60. Sebagian besar responden berusia antara 18 dan 30 tahun, yang merupakan demografi yang sangat produktif.

3. Responden berdasarkan Jenis Profesi

Tabel 5.3 Jenis Profesi Responden

Tabel Responden berdasarkan Jenis Profesi		
Profesi	Frekuensi	Persentase
Petani	18	18%
Wiraswasta	20	20%
IRT	14	14%
Mahasiswa/Mahasiswa	22	22%
Tidak berfungsi	19	19%
Resmi	7	7%
Seluruh	100	100%

Orang-orang yang mengikuti survei berasal dari berbagai pekerjaan. 22 orang, atau 22% dari total, mengidentifikasi diri sebagai siswa atau siswa saat ini; 20 orang, atau 20% dari total, adalah wiraswasta; 19 orang, atau 19% dari total, menganggur; 18 orang, atau 18% dari total,

adalah petani; 14 orang, atau 14% dari total, adalah ibu rumah tangga (IRT); dan 7 orang, atau 7% dari total, adalah karyawan. Berbagai perspektif yang diwakili dalam bidang ini membantu mengisi kesenjangan dalam pemahaman.

5.2 Hasil Observasi

Sebagai bagian dari pengumpulan informasi untuk penelitian ini, para peneliti mengawasi para peserta selama dua minggu untuk merasakan situasi hidup dan ciri-ciri kepribadian mereka. Sebelum kuesioner dibagikan, pengamatan ini dilakukan untuk merasakan area tersebut dan memastikan prosedurnya sesuai dengan keadaan sosial responden.

Sepanjang durasi pengamatan, peneliti dengan cermat mencatat rutinitas pihak atau komunitas sasaran, kontak sosial, dan sejarah umum. Melakukan pengamatan di tempat menggunakan strategi non-partisipatif memungkinkan peneliti untuk tetap terpisah sambil mendokumentasikan semua fenomena penting.

Responden berkisar dalam usia, jenis kelamin, profesi, dan pangkat, menurut pengamatan ini. Berdasarkan hasil ini, kuesioner dikembangkan dan disempurnakan sebelum dikirim ke 100 peserta selama dua hari. Selain membantu interpretasi tanggapan kuesioner, data yang diperoleh dari pengamatan meningkatkan pengetahuan kami tentang lingkungan responden.

5.3 Deskripsi Variabel

5.3.1 Budaya Organisasi (X1)

Tabel 5.4 Budaya Organisasi

Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)	Jumlah	Tengah	Golongan
X1.1 - Petugas selalu berdiskusi dan mencari solusi terbaik ketika menghadapi kendala dalam pelayanan publik	0	1	46	53	100	3.52	Sangat setuju

X1.2 - Petugas menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan yang dipertimbangkan dalam pelayanan terkait pengambilan keputusan	0	4	52	44	100	3.40	Sangat setuju
X1.3 - Petugas Dukcapil aktif melakukan survei atau forum diskusi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kependudukan	0	5	51	44	100	3.39	Sangat setuju
X1.4 - Petugas Dukcapil terbuka dan responsif terhadap proposal masyarakat dalam pengembangan layanan	0	2	56	42	100	3.40	Sangat setuju
X1.5 - Dukcapil secara berkala mengevaluasi layanan berdasarkan masukan dari masyarakat	1	0	49	50	100	3.47	Sangat setuju
X1.6 - Ada peningkatan layanan di Dukcapil yang mencerminkan perhatian terhadap umpan balik dari komunitas	1	0	56	43	100	3.41	Sangat setuju
X1.7 - Pemimpin Dukcapil selalu menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat	1	3	43	53	100	3.48	Sangat setuju
X1.8 - Saya melihat bahwa pimpinan Dukcapil selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam setiap keputusan yang diambil	1	3	46	50	100	3.45	Sangat setuju

X1.9 - Sikap kepemimpinan Dukcapil menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan publik yang efisien dan transparan	1	0	54	45	100	3.43	Sangat setuju
X1.10 - Sikap pimpinan Dukcapil mencerminkan komitmen terhadap pelayanan publik yang adil dan profesional	1	2	46	51	100	3.47	Sangat setuju
X1.11 - Dukcapil terbuka terhadap perubahan saat ini dan selalu mencari cara untuk meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat	0	2	58	40	100	3.38	Sangat setuju
X1.12 - Karyawan Dukcapil tampaknya aktif mencari inovasi baru dari program yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan	0	1	52	47	100	3.46	Sangat setuju
X1.13 - Ada peningkatan pelayanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan peraturan terkini	0	3	42	55	100	3.52	Sangat setuju
X1.14 - Petugas Dukcapil dengan cepat beradaptasi dengan kebijakan baru untuk memastikan pelayanan tetap berjalan lancar	1	1	61	37	100	3.34	Sangat setuju

Temuan dari analisis tanggapan 100 responden terhadap 14 pertanyaan tentang pelayanan publik Dukcapil menunjukkan skor rata-rata berkisar antara 3,34 hingga 3,52. Skor rata-rata tertinggi adalah 3,52 pada Pertanyaan X1.1, menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa pejabat Dukcapil selalu menyelesaikan masalah pelayanan publik melalui diskusi dan solusi terbaik yang tersedia.

5.3.2 Profesionalisme (Z)

Tabel 5.5 Profesionalisme

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Skor Total	Rata-rata
Perlakuan Yang Sama							
1	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan latar belakang terhadap setiap warga.	41	33	0	2	265	3.49
2	Proses pengurusan dokumen kependudukan dilakukan secara transparan dan sesuai prosedur.	33	41	2	0	259	3.41
Keadilan Dalam Pelayanan							
3	Semua masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai prosedur pelayanan Dukcapil.	39	36	1	0	266	3.50
4	Semua masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama dalam mengakses layanan Dukcapil.	34	41	0	1	260	3.42
Kesetiaan Dalam Pelayanan							
5	Petugas menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	37	36	3	0	262	3.45
6	Petugas selalu berusaha menyelesaikan setiap permasalahan masyarakat dengan profesional dan kompeten.	37	39	0	0	265	3.49
Tanggung Jawab Dalam Pelayanan							
7	Jika terjadi kesalahan dalam proses administrasi, petugas Dukcapil bersedia memperbaikinya dengan cepat dan bertanggung jawab.	39	35	0	2	263	3.46
8	Saya melihat petugas bekerja secara profesional dan tidak menghindari tanggung jawab dalam melayani masyarakat.	38	36	0	2	262	3.45
Sikap Karyawan Terhadap Pelayanan Publik							
9	Petugas melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan, dan profesional.	36	38	2	0	262	3.45
10	Petugas selalu memberikan solusi yang baik dan jelas jika ada kendala dalam pelayanan publik.	36	40	0	0	264	3.47
Empati Terhadap Kebutuhan Masyarakat							
11	Petugas tidak hanya menjalankan tugasnya, tetapi juga berusaha memahami situasi dan kesulitan	40	34	2	0	266	3.50

	masyarakat saat pelayanan.						
12	Petugas bersedia membantu dan memberikan solusi ketika saya mengalami kendala dalam pelayanan.	33	43	0	0	261	3.43

Temuan survei mengungkapkan bahwa Dukcapil Kabupaten Merangin sangat berkomitmen untuk melayani masyarakat, mendapatkan nilai rata-rata 3,49. Mereka secara konsisten berusaha untuk mengatasi semua masalah masyarakat secara profesional dan berpengetahuan, mempertahankan skor 3,49. Petugas telah menunjukkan kesediaan untuk segera dan benar memperbaiki kesalahan administratif, mendapatkan skor 3,46. Para petugas secara konsisten menunjukkan profesionalisme dan komitmen yang kuat untuk melayani masyarakat, memberi mereka skor 3,45. Selain itu, polisi secara konsisten menunjukkan sikap hangat, ramah, dan profesional saat melayani masyarakat (skor 3,45). Ketika dihadapkan pada tantangan dalam memberikan pelayanan publik, mereka secara konsisten memberikan jawaban yang jelas dan efektif (skor 3,47). Selain itu, polisi berupaya memahami kesulitan dan tantangan masyarakat (3.43) dan ingin mengulurkan tangan dan memberikan jawaban (3.43) ketika masalah muncul.

5.3.3 Pelayanan Publik (Y)

Tabel 5.6 Pelayanan Publik

NO.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Rata-rata	Kategori
1	Ada fasilitas pendukung seperti kursi tunggu yang memadai dan area yang cukup luas untuk pelanggan.	16	13	0	0	3.42	Baik
2	Ruang layanan bersih dan terawat dengan baik sehingga menunjang kenyamanan dalam	12	16	1	0	3.30	Baik

	menerima layanan						
3	Petugas memberikan panduan yang jelas dalam setiap tahap proses layanan.	12	17	0	0	3.35	Baik
4	Sistem layanan berbasis teknologi memudahkan pengguna untuk memenuhi kebutuhan mereka.	12	17	0	0	3.35	Baik
5	Petugas memberikan pelayanan dengan sikap profesional dan tidak meninggalkan tugasnya tanpa alasan yang jelas.	12	17	0	0	3.35	Baik
6	Petugas tetap disiplin dalam melayani pengguna layanan, meski jumlah pengunjung meningkat.	10	18	1	0	3.26	Baik
7	Petugas selalu memeriksa ulang dokumen atau data sebelum menyelesaikan layanan.	13	16	0	0	3.41	Baik
8	Petugas cepat memperbaiki kesalahan jika ada kesalahan dalam proses pelayanan.	11	18	0	0	3.33	Baik
9	Petugas dapat dengan cepat dan efisien menggunakan sistem atau teknologi dalam proses pelayanan.	12	17	0	0	3.35	Baik

10	Penggunaan alat bantu servis oleh karyawan membantu mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan.	11	18	0	0	3.32	Baik
11	Petugas memastikan bahwa setiap pertanyaan pelanggan telah dijawab dengan benar sebelum melanjutkan ke layanan berikutnya.	12	16	1	0	3.30	Baik
12	Petugas memberikan jawaban yang jelas yang mudah dipahami pelanggan.	12	17	0	0	3.35	Baik
13	Petugas menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat dan efisien sesuai dengan standar waktu yang berlaku.	10	19	0	0	3.27	Baik
14	Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan tepat waktu, bahkan dalam kondisi antrian tinggi.	11	18	0	0	3.33	Baik
15	Biaya yang dibebankan untuk setiap layanan jelas dan diinformasikan kepada pengguna.	10	19	0	0	3.27	Baik
16	Petugas selalu memberikan penjelasan yang transparan mengenai rincian biaya layanan.	12	17	0	0	3.35	Baik

Semua bagian layanan yang dievaluasi dalam survei ini adalah Baik, karena semua pernyataan dalam tabel memiliki skor rata-rata lebih dari 3,25,

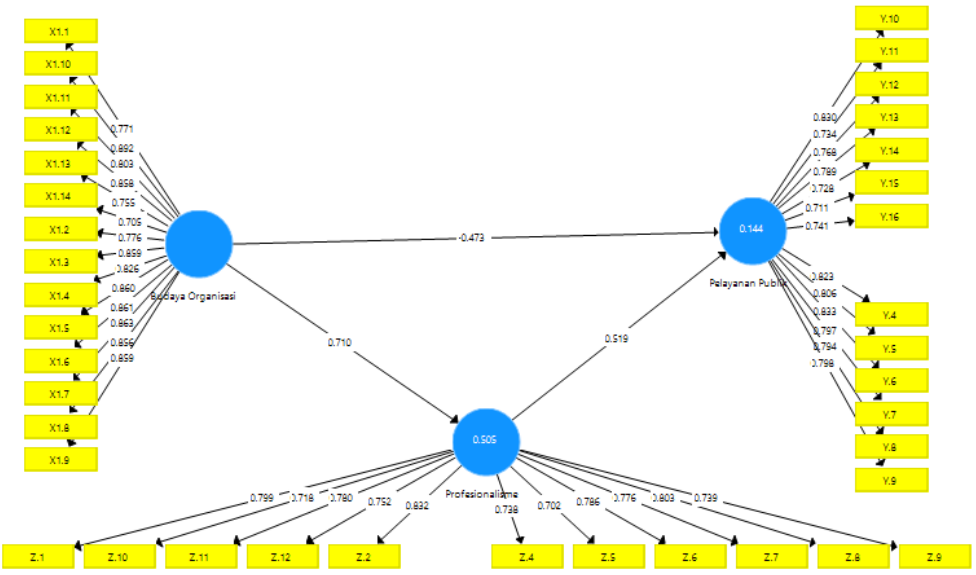
menurut perhitungan. Responden biasanya senang dengan layanan dalam hal berikut: kebersihan lokasi layanan, disiplin staf, ketelitian pekerjaan mereka, dan keterampilan mereka dalam memanfaatkan alat layanan.

5.4 Hasil Analisis Data SmartPLS

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan software SmartPLS. Proses analisis meliputi evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model).

5.4.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Gambar 5.1 Hasil Pengolahan Data Tahap 1



Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa seluruh instrument yang digunakan memiliki nilai outer loading sebesar > 0,7 sehingga seluruh konstruk valid

1. Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Tabel 5.7 Convergent Validity

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
X1.1	0.771		
X1.10	0.892		
X1.11	0.803		

X1.12	0.858		
X1.13	0.755		
X1.14	0.705		
X1.2	0.776		
X1.3	0.859		
X1.4	0.826		
X1.5	0.860		
X1.6	0.861		
X1.7	0.863		
X1.8	0.856		
X1.9	0.859		
Y.10		0.830	
Y.11		0.734	
Y.12		0.768	
Y.13		0.789	
Y.14		0.728	
Y.15		0.711	
Y.16		0.741	
Y.4		0.823	
Y.5		0.806	
Y.6		0.833	
Y.7		0.797	
Y.8		0.794	
Y.9		0.798	
Z.1			0.799
Z.10			0.718
Z.11			0.780
Z.12			0.752
Z.2			0.832
Z.4			0.738
Z.5			0.702
Z.6			0.786
Z.7			0.776
Z.8			0.803
Z.9			0.739

Validitas konvergen dievaluasi berdasarkan nilai outer loadings dari setiap indikator. Setelah dilakukan pengujian ulang untuk menghilangkan indikator dengan nilai loading di bawah 0,7, model final menunjukkan bahwa semua indikator valid. Nilai outer loading untuk semua indikator yang digunakan

dalam model akhir lebih besar dari 0,7, yang menandakan bahwa setiap indikator mampu merefleksikan konstruk latennya dengan baik. Selanjutnya, validitas konstruk dievaluasi melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Hasil analisis menunjukkan nilai AVE untuk semua konstruk berada di atas ambang batas 0,5, dengan rincian sebagai berikut:

a. Budaya Organisasi: AVE = 0,683
b. Profesionalisme: AVE = 0,588
c. Pelayanan Publik: AVE = 0,611

Karena semua nilai AVE lebih besar dari 0,5, maka syarat validitas konstruk telah terpenuhi secara meyakinkan.

2. Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

   Validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana sebuah konstruk berbeda secara empiris dari konstruk lainnya:

Tabel 5.8 Formell-Larcker Discriminant Validity

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
Budaya Organisasi	0.826		
Pelayanan Publik	-0.104	0.782	
Profesionalisme	0.710	0.183	0.767

   a. Kriteria Fornell-Larcker: Hasil analisis menunjukkan bahwa akar kuadrat dari AVE (nilai diagonal) untuk setiap konstruk lebih tinggi daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Hal ini membuktikan bahwa setiap konstruk memiliki keunikan dan validitas diskriminan yang baik.

Tabel 5.9 Heterotrait-Monotrait Discriminant Validity

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
Budaya Organisasi			
Pelayanan Publik	0.133		
Profesionalisme	0.737	0.210	

   b. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT): Semua nilai HTMT antar konstruk berada di bawah ambang batas 0,85. Ini menegaskan bahwa tidak ada masalah validitas diskriminan

antar konstruk yang diuji.

Tabel 5.10 Cross Leadings Discriminant Validity

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
X1.1	0.771	-0.116	0.430
X1.10	0.892	-0.128	0.678
X1.11	0.803	-0.144	0.496
X1.12	0.858	0.025	0.590
X1.13	0.755	-0.164	0.531
X1.14	0.705	-0.052	0.486
X1.2	0.776	-0.090	0.452
X1.3	0.859	-0.039	0.619
X1.4	0.826	-0.115	0.572
X1.5	0.860	-0.015	0.672
X1.6	0.861	-0.122	0.656
X1.7	0.863	-0.099	0.600
X1.8	0.856	-0.162	0.638
X1.9	0.859	-0.009	0.683
Y.10	-0.137	0.830	0.130
Y.11	-0.012	0.734	0.123
Y.12	-0.015	0.768	0.150
Y.13	-0.138	0.789	0.031
Y.14	-0.215	0.728	-0.010
Y.15	-0.145	0.711	0.127
Y.16	-0.108	0.741	0.152
Y.4	-0.070	0.823	0.205
Y.5	-0.005	0.806	0.178
Y.6	-0.118	0.833	0.100
Y.7	0.017	0.797	0.282
Y.8	-0.046	0.794	0.165
Y.9	-0.035	0.798	0.124
Z.1	0.499	0.228	0.799
Z.10	0.501	0.086	0.718
Z.11	0.480	0.230	0.780
Z.12	0.503	0.047	0.752
Z.2	0.603	0.094	0.832
Z.4	0.527	0.293	0.738
Z.5	0.529	0.046	0.702
Z.6	0.667	0.072	0.786
Z.7	0.580	0.039	0.776

Z.8	0.526	0.238	0.803
Z.9	0.540	0.169	0.739

c. Cross Loadings: Nilai loading setiap indikator pada konstruknya masing-masing lebih tinggi dibandingkan nilai loading pada konstruk lain. Ini menunjukkan bahwa setiap indikator telah mengukur konstruk yang tepat dan memperkuat validitas diskriminan

3. Validitas Konstruk (Construct Validity)

Tabel 5.11 Construct Validity

	Average Variance Extracted (AVE)
Budaya Organisasi	0.683
Pelayanan Publik	0.611
Profesionalisme	0.588

Table diatas menunjukkan nilai AVE > 0,5 sehingga data yang digunakan lolos dalam construct validity

4. Reliabilitas Konstruk (Construct Reliability)

Reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5.12 Construct Reability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Budaya Organisasi	0.964	0.968
Pelayanan Publik	0.947	0.953
Profesionalisme	0.930	0.940

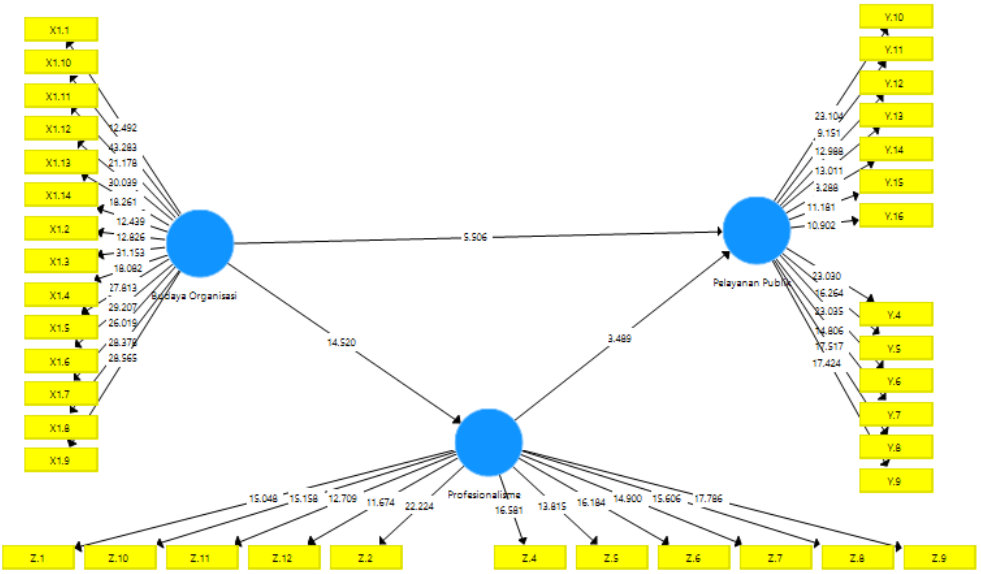
a. Budaya Organisasi: Cronbach's Alpha = 0,964; Composite Reliability = 0,968

b. Profesionalisme: Cronbach's Alpha = 0,930; Composite Reliability = 0,940

c. Pelayanan Publik: Composite Reliability = 0,953; Cronbach's Alpha = 0,947

5.4.2. Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model)

Tabel 5.6 Inner Model



1. Koefisien Determinansi ($R^{2)}$

Tabel 5.13 Koefisien Determinansi

	R Square	R Square Adjusted
Pelayanan Publik	0.144	0.126
Profesionalisme	0.505	0.500

Nilai R 2 menunjukkan seberapa besar varians variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

a. Profesionalisme: Nilai R 2 sebesar 0,505 menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi mampu menjelaskan 50,5% variasi pada Profesionalisme. Ini tergolong dalam kategori pengaruh yang substansial atau kuat.

b. Pelayanan Publik: Nilai R 2 sebesar 0,144 menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi dan Profesionalisme secara bersama-sama menjelaskan 14,4% variasi pada Kualitas Pelayanan Publik.

2. Ukuran Efek ($F^{2)}$

Tabel 5.14 Ukuran Efek ($F^{2)}$

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
Budaya Organisasi		0.129	1.019
Pelayanan Publik			
Profesionalisme		0.156	

Nilai f 2 mengukur besarnya pengaruh sebuah variabel independen terhadap variabel dependen.

a. Budaya Organisasi → Profesionalisme: Nilai f^2 sebesar 1,019, menunjukkan pengaruh yang sangat besar.
b. Profesionalisme → Pelayanan Publik: Nilai f^2 sebesar 0,156, menunjukkan pengaruh tingkat sedang.
c. Budaya Organisasi → Pelayanan Publik: Nilai f^2 sebesar 0,129, menunjukkan pengaruh kecil hingga sedang.

3. Model Fit

Tabel 5.15 Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.089	0.089

Kecocokan model dievaluasi menggunakan Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Model ini menghasilkan nilai SRMR sebesar 0,089, yang berada di bawah ambang batas 0,10. Dengan demikian, model penelitian ini dianggap fit dan dapat diterima untuk interpretasi lebih lanjut.

5.4.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan P-Values dari hasil bootstrapping. Hipotesis diterima jika nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05.

1. Uji Hipotesis Langsung

Tabel 5.16 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

	T Statistics	P Values
Budaya Organisasi -> Pelayanan Publik	5.506	0.000
Budaya Organisasi -> Profesionalisme	14.520	0.000
Profesionalisme -> Pelayanan Publik	3.489	0.001

a. H1: Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Profesionalisme. Hasil analisis menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 14,520 (>1,96) dan P-Value 0,000 (<0,05). Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.
b. H2: Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil analisis menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 3,489 (>1,96) dan P-Value 0,001 (<0,05). Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.
c. H3: Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil analisis menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 5,506 (>1,96) dan P-Value 0,000 (<0,05). Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

2.Uji Hipotesis Tidak Langsung

Tabel 5.17 Uji Hipotesis Mediasi

	T Statistics	P Values
Budaya Organisasi -> Profesionalisme -> Pelayanan Publik	3.041	0.002

H4: Profesionalisme memediasi pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil uji mediasi menunjukkan T-Statistics sebesar 3,041 (>1,96) dan P-Value 0,002 (<0,05). Ini membuktikan bahwa Profesionalisme secara signifikan memediasi hubungan antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik. Karena pengaruh langsung Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik juga signifikan, maka mediasi ini bersifat parsial (partial mediation).

5.5 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan publik, serta

pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Penelitian ini juga menguji peran mediasi profesionalisme dalam hubungan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik. Pembahasan dalam bab ini didasarkan pada hasil SEM – PLS yang dilakukan.

5.5.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Profesionalisme Pegawai

Hasil pengujian hipotesis secara tegas menunjukkan bahwa budaya organisasi merupakan faktor yang sangat fundamental dan berpengaruh signifikan terhadap tingkat profesionalisme pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Temuan ini tidak hanya mengonfirmasi hasil analisis sebelumnya yang menggunakan SPSS, tetapi juga memperkuatnya dengan bukti statistik yang lebih kokoh melalui SmartPLS. Nilai T-Statistics yang mencapai 14,520, jauh melampaui ambang batas kritis 1,96, memberikan keyakinan statistik yang sangat tinggi terhadap hubungan ini. Lebih jauh, besarnya pengaruh ini dijelaskan oleh nilai ukuran efek

(f^2) sebesar 1,019, yang diklasifikasikan sebagai pengaruh sangat besar. Nilai ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi bukan sekadar faktor pendukung, melainkan prediktor utama yang membentuk profesionalisme pegawai di instansi tersebut.

Diperkuat oleh nilai R^2 sebesar 0,505, temuan ini menjelaskan bahwa lebih dari separuh (50,5%) variabilitas dalam profesionalisme pegawai dapat diatribusikan pada kekuatan dan penerapan budaya organisasi. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang di dalamnya tertanam nilai, norma, dan etos kerja yang kuat secara efektif mendorong pegawai untuk bersikap lebih profesional, bertanggung jawab, dan berintegritas..

5.5.2 Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian ini berhasil membuktikan secara konsisten bahwa

profesionalisme pegawai memiliki dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan ini selaras antara hasil analisis SmartPLS (T-Statistics = 3,489; P-Value = 0,001) dan analisis SPSS sebelumnya (koefisien = 0,331; sig = 0,004). Konsistensi ini memperkuat validitas kesimpulan bahwa profesionalisme adalah elemen krusial dalam rantai pemberian layanan.

Ukuran efek (f^2) sebesar 0,156 mengkategorikan pengaruh ini pada tingkat sedang, yang berarti profesionalisme merupakan kontributor yang cukup berarti dalam menentukan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dipahami bahwa ketika pegawai menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi—yang tercermin dalam aspek etos kerja, tanggung jawab, dan integritas —maka hal tersebut akan dirasakan langsung oleh masyarakat melalui layanan yang lebih baik. Dimensi pelayanan seperti ketepatan waktu, kesopanan, dan pada akhirnya kepuasan masyarakat sangat bergantung pada perilaku profesional para aparatur. Oleh karena itu, investasi pada peningkatan kompetensi, pengembangan kapasitas, dan pembinaan berkelanjutan menjadi strategi yang sangat relevan dan mendesak.

5.5.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Selain berpengaruh kuat terhadap profesionalisme, penelitian ini juga menemukan adanya pengaruh langsung yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai T-Statistics yang tinggi (5,506) menegaskan bahwa hubungan ini nyata secara statistik dan bukan terjadi secara kebetulan. Temuan ini mendukung hasil analisis sebelumnya, namun memberikan bukti yang lebih kuat. Meskipun pengaruh langsung ini memiliki ukuran efek (f^2) yang tergolong kecil hingga sedang (0,129), keberadaannya tetap penting.

Hal ini mengisyaratkan bahwa budaya organisasi memiliki dua jalur pengaruh: jalur utama melalui profesionalisme, dan jalur sekunder yang bekerja secara langsung. Elemen-elemen budaya seperti

kedisiplinan, keterbukaan, dan orientasi pada hasil yang diimplementasikan secara konsisten dapat secara langsung membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, bahkan sebelum dievaluasi melalui profesionalisme individu. Ini menunjukkan bahwa penguatan nilai-nilai budaya di semua lini layanan adalah fondasi penting yang tidak boleh diabaikan.

5.5.4 Peran Mediasi Profesionalisme dalam Hubungan Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik

Puncak dari temuan penelitian ini adalah pembuktian peran strategis profesionalisme sebagai variabel mediasi. Hasil analisis secara meyakinkan menunjukkan bahwa profesionalisme terbukti menjadi jembatan (mediator) yang signifikan dalam menghubungkan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik (T-Statistics = 3,041; P-Value = 0,002). Temuan ini memberikan penjelasan mendalam mengenai mekanisme bagaimana sebuah budaya organisasi yang baik dapat diterjemahkan menjadi layanan publik yang unggul. Secara spesifik, temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan menjadi lebih kuat ketika melewati profesionalisme. Artinya, budaya organisasi yang unggul menciptakan aparatur yang profesional, dan aparatur yang profesional inilah yang kemudian menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Karena pengaruh langsung dari budaya organisasi ke pelayanan publik juga tetap signifikan, maka mediasi ini bersifat parsial (partial mediation). Ini berarti, untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang optimal dan berkelanjutan, pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin tidak bisa hanya fokus pada satu aspek. Diperlukan pendekatan strategis yang terintegrasi, yaitu memperkuat internalisasi nilai-nilai budaya organisasi sambil secara bersamaan terus mengembangkan dan meningkatkan profesionalisme pegawai. Keduanya harus berjalan beriringan untuk menghasilkan dampak yang sinergis dan maksimal..