

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari tata kelola pemerintahan yang baik, namun dalam praktiknya seringkali menghadapi berbagai tantangan seperti prosedur yang berbelit, waktu tunggu yang lama, dan fasilitas yang kurang memadai. Penelitian ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan menganalisis secara mendalam pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, serta menguji peran profesionalisme sebagai variabel mediasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merangin. Tujuan utamanya adalah untuk memverifikasi model hubungan kausal antar variabel tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan masyarakat yang pernah menerima layanan langsung di Dukcapil Kabupaten Merangin, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang menggunakan skala Likert 4 poin. Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan diterima. Pertama, budaya organisasi terbukti memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap profesionalisme pegawai, dengan nilai T-Statistics 14,520. Pengaruh ini tergolong sangat besar ($f^2 = 1,019$) dan mampu menjelaskan 50,5% varians dalam profesionalisme ($R^2 = 0,505$). Kedua, profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (T-Statistics = 3,489) dengan tingkat pengaruh sedang ($f^2 = 0,156$). Ketiga, ditemukan pula pengaruh langsung yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik (T-Statistics = 5,506). Temuan utama dari penelitian ini adalah terbuktinya peran profesionalisme sebagai variabel mediasi parsial yang signifikan (T-Statistics = 3,041) dalam hubungan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Dukcapil Merangin tidak dapat dicapai hanya melalui satu pendekatan, melainkan memerlukan strategi ganda yang sinergis. Pimpinan dinas disarankan untuk memperkuat internalisasi nilai-nilai budaya organisasi secara berkelanjutan, yang harus diiringi dengan program pengembangan kompetensi dan integritas untuk meningkatkan profesionalisme pegawai.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Publik, PLS-SEM, Mediasi

ABSTRACT

The quality of public service reflects good governance; however, in practice, it often faces challenges such as convoluted procedures, long waiting times, and inadequate facilities. This research was conducted to address these issues by deeply analyzing the influence of organizational culture on public service quality, as well as examining the role of professionalism as a mediating variable at the Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Merangin Regency. The main objective is to verify the causal relationship model between these variables, both directly and indirectly. This study uses a quantitative approach with the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis method. The research sample consists of 100 respondents, who are members of the public that have previously received direct services at the Merangin Regency Dukcapil, selected using a purposive sampling technique. Primary data collection was carried out through the distribution of a questionnaire using a 4-point Likert scale. The data analysis results show that all proposed hypotheses were accepted. First, organizational culture was proven to have a positive and highly significant influence on employee professionalism, with a T-Statistic of 14.520. This influence is classified as very large ($f^2=1.019$) and can explain 50.5% of the variance in professionalism ($R^2=0.505$). Second, professionalism has a positive and significant effect on public service quality (T-Statistic = 3.489) with a medium effect size ($f^2=0.156$). Third, a significant direct influence of organizational culture on public service quality was also found (T-Statistic = 5.506). The main finding of this study is the confirmation of professionalism's role as a significant partial mediating variable (T-Statistic = 3.041) in the relationship between organizational culture and public service quality. It is concluded that improving the quality of public service at Dukcapil Merangin cannot be achieved through a single approach but requires a synergistic dual strategy. Department leaders are advised to strengthen the internalization of organizational culture values continuously, which must be accompanied by programs for competency and integrity development to enhance employee professionalism.

Keywords: Organizational Culture, Professionalism, Public Service Quality, PLS-SEM, Mediation