

**PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL DAN
PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN KUALITAS E-
SERVICE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



T E S I S

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Magister Manajemen (M.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen**

Oleh :

DEDI HARIADI
NPM : 2461101010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL DAN PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN KUALITAS E-SERVICE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI



TESIS

Oleh :

DEDI HARIADI
NPM : 2461101010

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



Dr. Meilaty Finthariasari, S.E., M.M
NP. 19880526 201704 2 130



Andi Azhar, S.IP., MBA., Ph.D
NP. 1989123L 201712 1 135



Dekan,

Furqonti Rafidiah, S.E., M.M.
NP. 19730408 1996442024

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL DAN PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN KUALITAS E-SERVICE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Oleh

DEDI HARIADI
NPM : 2461101010

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Jumat, 31 Juli 2026 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji:

1. **Dr. Drs. Onsardi, M.M**
NP. 19650501 199204 1 016
2. **Dr. Islamuddin, S.E., M.M**
NP. 19680204 200604 1 049
3. **Dr. Meilaty Finthariasari, S.E., M.M**
NP. 19880526 201704 2 130
4. **Andi Azhar, S.IP., MBA., Ph.D**
NP. 1989123L 201712 1 135

Tanda Tangan:

.....

.....

Meilaty
.....

.....

Bengkulu, Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,



Furgonti Ranidiah, S.E., M.M
NP. 19730408 1996442024

PERNYATAAN

Saya, Dedi Hariadi, NPM. 2461101010, menyatakan bahwa;

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Muhammdiyah Bengkulu, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammdiyah Bengkulu.

Bengkulu, Juli 2026



DEDI HARIADI

NPM. 2461101010

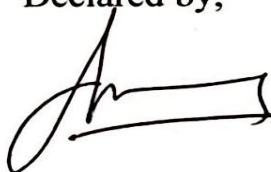
DECLARATION

I am Dedi Hariadi, NPM. 2461101010, declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in University of Muhammadiyah Bengkulu or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis , and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in University of Muhammadiyah Bengkulu.

Bengkulu, Juli 2026

Declared by,



DEDI HARIADI

NPM. 2461101010

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah rabbil‘alamin atas segala rahmat, pertolongan, dan karunia Allah Swt., tesis ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah Swt., yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, kemudahan, dan petunjuk dalam setiap tahapan kehidupan dan penyelesaian pendidikan ini.
2. Nabi Muhammad saw., teladan utama dalam menjalani kehidupan dengan kejujuran, ketekunan, kesabaran, dan tanggung jawab.
3. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, doa, pengorbanan, pendidikan, dan dukungan tanpa batas. Setiap pencapaian dalam kehidupan penulis merupakan buah dari doa dan perjuangan mereka.
4. Keluarga tercinta, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, semangat, dan ketenangan selama penulis menempuh pendidikan serta menyelesaikan tesis ini.
5. Dosen pembimbing, dosen penguji, dan seluruh dosen Program Studi Manajemen Program Magister, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan teladan akademik kepada penulis.
6. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan, yang telah menjadi tempat berbagi pengalaman, pengetahuan, semangat, dan motivasi selama proses perkuliahan.

7. Seluruh pihak di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pulau Baai serta perusahaan pelayaran yang telah membantu dan berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, sebagai tempat penulis belajar, bertumbuh, dan mengembangkan pengetahuan.
9. Terakhir, untuk diri sendiri yang telah berusaha bertahan, belajar, dan menyelesaikan setiap tahapan dengan penuh kesungguhan. Semoga pencapaian ini menjadi awal untuk terus belajar, berkarya, dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Tesis ini bukan hanya hasil dari proses akademik, tetapi juga wujud dari doa, dukungan, pengorbanan, dan kasih sayang banyak pihak. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat, karunia, kesehatan, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Digital dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dengan Kualitas E-Service sebagai Variabel Mediasi”. Selawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad saw., keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada Program Studi Manajemen Program Magister, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik, khususnya berkaitan dengan kompetensi digital, profesionalisme sumber daya manusia, kualitas layanan elektronik, dan kepuasan pengguna jasa.

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu beserta seluruh jajaran pimpinan universitas yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan.

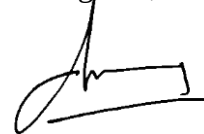
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu, yang telah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan pendidikan dan penyelesaian tesis ini.
3. Ketua Program Studi Manajemen Program Magister, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik selama penulis menempuh pendidikan.
4. Ibu Dr. Meilaty Finthariasari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, koreksi, motivasi, dan saran yang sangat berharga sejak penyusunan proposal hingga penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Andi Azhar, S.IP., MBA., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, pemikiran, masukan, dan penguatan akademik sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Program Magister, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman akademik selama proses perkuliahan.
7. Seluruh tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah membantu penulis dalam berbagai urusan akademik dan administrasi.
8. Pimpinan dan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pulau Baai yang telah memberikan izin, informasi, dan bantuan selama pelaksanaan penelitian.

9. Pimpinan dan pegawai perusahaan pelayaran di wilayah kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pulau Baai yang telah bersedia menjadi responden serta memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, motivasi, dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
11. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Program Magister Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pulau Baai, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bengkulu, Juli 2026



Penulis

ABSTRAK
**PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL DAN PROFESIONALISME SUMBER
DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN
KUALITAS E-SERVICE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh:
Dedi Hariadi¹
Meilaty Finthariasari²
Andi Azhar³

Transformasi digital dalam pelayanan publik menuntut dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional agar layanan elektronik mampu memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi digital dan profesionalisme sumber daya manusia terhadap kepuasan pengguna jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kualitas *e-service*, pada pelayanan daring Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal dan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 127 pengguna jasa yang merupakan perwakilan perusahaan pelayaran di wilayah kerja KSOP Kelas III Pulau Baai, yang ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, *Structural Equation Modeling* berbasis kovarians dengan LISREL 8.70, serta uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas *e-service* ($\beta=0,675$; $t=5,403$), demikian pula profesionalisme sumber daya manusia ($\beta=0,363$; $t=4,383$). Kompetensi digital ($\beta=0,494$; $t=7,054$), profesionalisme sumber daya manusia ($\beta=0,561$; $t=9,028$), dan kualitas *e-service* ($\beta=0,195$; $t=2,663$) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Kualitas *e-service* terbukti memediasi secara parsial-komplementer pengaruh kompetensi digital terhadap kepuasan pengguna jasa ($\beta=0,132$; $t=2,389$; $p=0,017$) dan pengaruh profesionalisme sumber daya manusia terhadap kepuasan pengguna jasa ($\beta=0,071$; $t=2,276$; $p=0,023$). Model mampu menjelaskan 65,7% variasi kualitas *e-service* dan 91,5% variasi kepuasan pengguna jasa. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna memerlukan integrasi pengembangan kompetensi digital, penguatan profesionalisme, dan optimalisasi kualitas pelayanan elektronik.

Kata kunci: *kompetensi digital; profesionalisme sumber daya manusia; kualitas e-service; kepuasan pengguna jasa; pelayanan publik digital*

ABSTRACT
**THE EFFECT OF DIGITAL COMPETENCE AND HUMAN
RESOURCE PROFESSIONALISM ON SERVICE USER
SATISFACTION WITH E-SERVICE QUALITY AS A MEDIATION
VARIABLE**

Dedi Hariadi¹
Meilaty Fintariasari²
Andi Azhar³

Digital transformation in public services requires competent and professional human resources to ensure that electronic services meet users' expectations. This study aimed to analyze the effects of digital competence and human resource professionalism on service user satisfaction, both directly and indirectly through e-service quality, in the online services of the Class III Harbormaster and Port Authority Office of Pulau Baai. A quantitative approach with a causal, cross-sectional design was employed. The sample consisted of 127 service users representing shipping companies operating within the authority's jurisdiction, selected through saturated sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through descriptive statistics, covariance-based Structural Equation Modeling using LISREL 8.70, and the Sobel test. The results demonstrated that digital competence had a positive and significant effect on e-service quality ($\beta=0.675$; $t=5.403$), as did human resource professionalism ($\beta=0.363$; $t=4.383$). Digital competence ($\beta=0.494$; $t=7.054$), human resource professionalism ($\beta=0.561$; $t=9.028$), and e-service quality ($\beta=0.195$; $t=2.663$) also had positive and significant effects on service user satisfaction. E-service quality partially and complementarily mediated the effect of digital competence on service user satisfaction ($\beta=0.132$; $t=2.389$; $p=0.017$) and the effect of human resource professionalism on service user satisfaction ($\beta=0.071$; $t=2.276$; $p=0.023$). The structural model explained 65.7% of the variance in e-service quality and 91.5% of the variance in service user satisfaction. These findings confirm that improving service user satisfaction requires an integrated strategy combining digital competence development, strengthened human resource professionalism, and continuous improvement in electronic service quality.

Keywords: *digital competence; human resource professionalism; e-service quality; service user satisfaction; digital public services*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
DECLARATION	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pengguna Jasa	9
2.1.1 Indikator Kepuasan Pengguna Jasa	12
2.2 Kompetensi Digital	15
2.2.1 Indikator Kompetensi Digital	16
2.3 Profesionalisme Sumber Daya Manusia	18
2.3.1 Indikator Profesionalisme Sumber Daya Manusia	20
2.4 Kualitas E-Service	21
2.4.1 Indikator Kualitas E-Service	23
2.5 Penelitian Terdahulu	26
2.6 Kerangka Penelitian	28
2.7 Pengembangan Hipotesis	29
2.8 Definisi Operasional	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.1.1 Skala Pengukuran	36
3.1.2 Tahapan Penelitian	37
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Teknik Analisis Deskriptif	43
3.5.2 Teknik Multivariat	45
3.5.3 Structural Equation Modeling (SEM)	45
3.5.4 Tahapan Covariance-Based Structural Equation Modeling (CB-SEM)	46

3.5.5 Analisis Faktor Konfirmatori	51
3.5.6 Analisis Jalur	52
3.6 Pengujian Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Profil Responden	54
4.1.2 Analisis Deskriptif	55
A. Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Digital	56
B. Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme SDM	60
C. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas E-Service	63
D. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Jasa	67
4.1.3 Hasil Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	70
4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran	71
4.1.3.2 Pengujian Model Struktural	74
4.1.3.3 Pengujian Hipotesis Statistik	78
4.2 Pembahasan	89
4.2.1 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kualitas E-Service pada Pelayanan Online	90
4.2.2 Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas E-Service	92
4.2.3 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelayanan Online	94
4.2.4 Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelayanan Online	95
4.2.5 Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	97
4.2.6 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Jasa yang Dimediasi oleh Kualitas E-Service	99
4.2.7 Pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Pengguna Jasa yang Dimediasi oleh Kualitas E-Service	101
4.3 Implikasi Penelitian	102
4.4 Keterbatasan Penelitian	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	106
5.2.1 Saran Praktis	106
a. Pengembangan Kompetensi Digital	107
b. Peningkatan Kemampuan Teknis SDM	107
c. Optimalisasi Kualitas E-Service	108
d. Penyederhanaan Prosedur	108
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	113
Lampiran 2 Output LISREL	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian	36
Tabel 3.2 Skala Likert	37
Tabel 3.3 Daftar Perusahaan Agen Pelayaran dan Jumlah Sampel	41
Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Penilaian Variabel	45
Tabel 3.5 Statistik-Statistik Uji Kecocokan Model	50
Tabel 4.1 Kategori Interpretasi Persepsi Responden terhadap Variabel Penelitian	56
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Digital	56
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kompetensi Digital	58
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme SDM	60
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Data Variabel Profesionalisme SDM	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas E-Service	63
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas E-Service	66
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Jasa	67
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengguna Jasa	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Measurement Model (Confirmatory Factor Analysis)	71
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Kecocokan Model (Goodness of Fit Model)	76
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis 6	83
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis 7	84
Tabel 4.14 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis	84
Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	89

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi tuntutan utama seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah Indonesia melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mendorong setiap instansi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik tidak lagi hanya dinilai dari aspek administratif, tetapi juga dari kemampuan instansi dalam memberikan pengalaman layanan yang cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.

Kepuasan pengguna jasa merupakan indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kotler (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapannya. Dalam konteks instansi pemerintah, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur kualitas birokrasi sekaligus mencerminkan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga negara. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut, peran sumber daya manusia memegang posisi strategis. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama seluruh aktivitas organisasi, termasuk dalam implementasi pelayanan berbasis online. Hasibuan (2013) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, yang sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.

Kompetensi aparatur menjadi salah satu faktor kunci dalam peningkatan Kualitas E-Service. Dessler (2015) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik dasar individu yang berkaitan dengan kinerja efektif atau superior dalam suatu pekerjaan. Kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang memungkinkan pegawai menjalankan tugas secara optimal, terutama dalam penguasaan teknologi Kualitas E-Service. Selain kompetensi, profesionalisme juga menjadi unsur penting dalam pelayanan publik. Profesionalisme mencerminkan komitmen pegawai terhadap standar kerja, etika pelayanan, tanggung jawab, dan orientasi pada kepentingan pengguna jasa. Menurut Siagian, profesionalisme aparatur tercermin dari kemampuan melaksanakan tugas secara tepat, disiplin, serta memiliki integritas tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Penelitian Wibowo et al., (2025) menemukan bahwa kompetensi pegawai memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pemerintahan. Sementara itu, Rangguni Cemerlaning Tias et al., (2022) membuktikan bahwa profesionalisme aparatur berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan publik berbasis elektronik. Penelitian lain oleh Santoso (2021) menyimpulkan bahwa kombinasi kompetensi teknis dan sikap profesional pegawai mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap Kualitas E-Service. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan

digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan.

Dalam sektor kepelabuhanan, kualitas *e-service* memiliki implikasi langsung terhadap kelancaran aktivitas transportasi laut dan distribusi logistik. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai sebagai instansi vertikal Kementerian Perhubungan memiliki tanggung jawab strategis dalam penyelenggaraan pelayanan keselamatan pelayaran, perizinan kapal, serta pelayanan dokumen kepelautan yang kini sebagian besar telah dilakukan secara online. Penerapan Kualitas *E-service* di KSOP Kelas III Pulau Baai bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses layanan, mempercepat waktu penyelesaian administrasi, serta memberikan kemudahan akses bagi pengguna jasa. Namun demikian, implementasi sistem digital tersebut menuntut kesiapan kompetensi dan profesionalisme aparatur agar pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan observasi awal terhadap tiga karyawan di KSOP Kelas III Pulau Baai, diperoleh informasi bahwa masih terdapat perbedaan tingkat penguasaan sistem Kualitas *E-service* antarpegawai. Karyawan pertama menyampaikan bahwa masih memerlukan pendampingan dalam mengoperasikan aplikasi layanan, karyawan kedua mengungkapkan keterbatasan pemahaman terhadap beberapa fitur sistem, sedangkan karyawan ketiga menyatakan bahwa tingginya beban kerja sering memengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya variasi kompetensi dan profesionalisme yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan.

Hasil pengamatan awal juga ditemukan adanya keluhan pengguna jasa terkait lambatnya respons pelayanan serta kurangnya kejelasan informasi dalam proses Kualitas E-Service. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem online, tetapi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan sikap profesional aparatur dalam memberikan layanan. Tanpa dukungan kompetensi dan profesionalisme yang memadai, tujuan penerapan pelayanan digital sulit tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi kebutuhan mendesak bagi KSOP Kelas III Pulau Baai.

Upaya pengembangan kompetensi teknis, peningkatan sikap profesional, serta penguatan orientasi pelayanan publik diharapkan mampu mendorong terciptanya kepuasan pengguna jasa yang berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia sektor publik serta menjadi bahan evaluasi praktis bagi instansi terkait dalam meningkatkan Kualitas *E-service* kepada masyarakat.

Penelitian mengenai kompetensi digital, profesionalisme SDM, kualitas *e-service*, dan kepuasan pengguna jasa telah banyak dilakukan dalam berbagai sektor, terutama pada sektor perbankan, *e-commerce*, dan layanan publik berbasis digital. Namun, terdapat beberapa celah (gap) yang masih relevan untuk diteliti, khususnya dalam konteks penelitian saat ini adalah:

- Masih sangat terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji sektor pelayanan kepelabuhanan, khususnya pada instansi seperti KSOP (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan). Padahal, sektor ini memiliki karakteristik unik seperti regulasi ketat, kompleksitas layanan logistik dan transportasi laut, dan keterlibatan multi-stakeholder.
- Masih sedikit penelitian yang mengintegrasikan faktor internal SDM (kompetensi digital dan profesionalisme) dengan output layanan digital (kualitas e-service) dalam satu model komprehensif.
- Banyak penelitian yang menemukan bahwa kualitas e-service berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, namun hasil penelitian terkait peran mediasi seringkali tidak konsisten.

Berdasarkan latar belakang di atas maka, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kompetensi Digital Dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kualitas E-service Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelayanan Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (Ksop) Kelas Iii Pulau Baai”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi digital berpengaruh terhadap Kualitas *E-service* pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai?

2. Apakah profesionalisme sumber daya manusia berpengaruh terhadap Kualitas *E-service* pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai?
3. Apakah kompetensi digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai?
4. Apakah profesionalisme sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai?
5. Apakah kualitas *E-service* berpengaruh pada kepuasan pengguna di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai?
6. Apakah kualitas *E-service* dapat memediasi pengaruh kompetensi digital terhadap kepuasan pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai?
7. Apakah kualitas *E-service* dapat memediasi pengaruh profesionalisme SDM terhadap kepuasan pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah penelitian, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kompetensi digital berpengaruh terhadap Kualitas *E-service* pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai.

2. Untuk menganalisis profesionalisme sumber daya manusia berpengaruh terhadap Kualitas *E-service* pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai.
3. Untuk menganalisis kompetensi digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai.
4. Untuk menganalisis profesionalisme sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai?
5. Untuk menganalisis kualitas *E-service* berpengaruh pada kepuasan pengguna di mediasi oleh Kualitas *E-service* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai.
6. Untuk menganalisis kualitas *E-service* dapat memediasi pengaruh kompetensi digital terhadap kepuasan pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai.
7. Untuk menganalisis kualitas *E-service* dapat memediasi pengaruh profesionalisme SDM terhadap kepuasan pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoretis

Menambah khazanah keilmuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik, khususnya terkait pengaruh kompetensi dan profesionalisme terhadap kepuasan pengguna jasa.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi KSOP Kelas III Pulau Baai

Sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas SDM dan Kualitas E-Service.

2. Bagi Pemerintah

Sebagai masukan dalam penguatan implementasi pelayanan publik berbasis digital.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi untuk pengembangan penelitian sejenis di bidang pelayanan publik dan kepelabuhanana

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pengguna Jasa

Kotler (2016) menjelaskan bahwa pengguna jasa merupakan individu atau kelompok yang menggunakan suatu layanan dan kemudian membentuk penilaian terhadap Kualitas *E-service* berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan kinerja aktual yang dirasakan setelah layanan diberikan. Mereka menegaskan bahwa kepuasan pengguna jasa muncul ketika pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila pelayanan berada di bawah ekspektasi. Dalam konteks pelayanan publik, pengguna jasa menjadi pusat perhatian karena persepsi mereka mencerminkan kualitas kinerja organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memahami kebutuhan dan harapan pengguna.

Rijal & Firman (2019) memandang pengguna jasa sebagai pihak yang menerima pelayanan dan membentuk persepsi kualitas layanan melalui pengalaman langsung selama proses pelayanan berlangsung. Mereka menekankan bahwa pengguna jasa menilai layanan tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari proses interaksi dengan petugas, kejelasan informasi, serta kemudahan akses layanan. Pengalaman tersebut akan membentuk kesan jangka panjang terhadap institusi penyedia layanan. Dengan demikian, kualitas interaksi antara pegawai dan pengguna jasa menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan.

Angelin et al., (2025) menyatakan bahwa pengguna jasa adalah pelanggan yang berinteraksi secara aktif dengan penyedia layanan dan terlibat langsung dalam proses produksi dan konsumsi jasa. Dalam pelayanan jasa, pengguna tidak hanya berperan sebagai penerima, tetapi juga sebagai bagian dari proses layanan itu sendiri. Keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada hubungan timbal balik antara pengguna jasa dan petugas pelayanan. Oleh sebab itu, sikap profesional dan kompetensi pegawai sangat memengaruhi pengalaman pengguna jasa.

Tjiptono (2016) menjelaskan bahwa pengguna jasa merupakan penerima layanan yang mengevaluasi kualitas jasa melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Mereka menekankan bahwa pengguna jasa membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka akan muncul persepsi kualitas yang rendah. Model ini menegaskan pentingnya konsistensi pelayanan untuk menjaga kepuasan pengguna jasa.

Snell (2019) mengemukakan bahwa pengguna jasa menilai nilai pelayanan tidak hanya berdasarkan hasil akhir layanan, tetapi juga berdasarkan bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan. Menurutnya, Kualitas *E-service* terdiri dari kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis berkaitan dengan hasil layanan, sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan cara petugas memberikan pelayanan. Kedua aspek ini menjadi dasar pengguna jasa dalam membentuk persepsi terhadap organisasi.

Mathis (2006) menyatakan bahwa pengguna jasa adalah individu atau organisasi yang memanfaatkan jasa dan menilai kepuasan berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima. Ia menekankan bahwa kepuasan pengguna jasa merupakan respon emosional terhadap evaluasi pelayanan secara keseluruhan. Pengalaman positif akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan, sedangkan pengalaman negatif dapat menurunkan citra organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi harapan pengguna jasa.

Chiavenato (2010) menjelaskan bahwa pengguna jasa merupakan penerima layanan yang menentukan keberhasilan organisasi melalui tingkat kepuasan terhadap kualitas jasa. Menurutnya, kepuasan pengguna jasa menjadi indikator utama kinerja pelayanan karena mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila pengguna jasa merasa puas, maka organisasi dianggap berhasil memberikan layanan yang berkualitas. Sebaliknya, ketidakpuasan menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, Gatewood (2016) menyebut pengguna jasa sebagai masyarakat yang memiliki hak memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan transparan dari aparatur pemerintah. Ia menegaskan bahwa pengguna jasa bukan sekadar penerima layanan, tetapi juga pemilik hak atas pelayanan yang layak. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan layanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hak pengguna jasa harus menjadi prioritas utama dalam setiap proses pelayanan.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa merupakan individu, kelompok, atau masyarakat yang menerima dan memanfaatkan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi, baik swasta maupun pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Pengguna jasa tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga memperhatikan proses pelayanan, termasuk sikap petugas, kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta kemudahan akses. Tingkat kepuasan pengguna jasa terbentuk dari perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan selama dan setelah pelayanan diberikan.

2.1.1. Indikator Kepuasan Pengguna Jasa

Panjaitan & Manurung (2021) menjelaskan ada beberapa indikator dalam mengukur Kepuasan Pelanggan Jasa yakni:

1. Kepuasan keseluruhan, merupakan penilaian umum pengguna jasa terhadap pengalaman pelayanan yang diterima, mencerminkan sejauh mana layanan mampu memberikan rasa puas secara menyeluruh. Indikator ini menggambarkan persepsi total pengguna terhadap Kualitas E-Service, baik dari sisi proses maupun hasil layanan.
2. Konfirmasi harapan, menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa.
3. Minat pembelian ulang, mencerminkan keinginan pengguna jasa untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Indikator ini

menunjukkan loyalitas pengguna yang terbentuk akibat pengalaman pelayanan yang positif.

4. Ketersediaan untuk merekomendasikan, menggambarkan kemauan pengguna jasa untuk menyarankan layanan kepada orang lain, yang menjadi bentuk ekspresi kepuasan dan kepercayaan terhadap Kualitas E-Service.
5. Ketidakpuasan, menunjukkan adanya keluhan atau perasaan kecewa pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima. Semakin rendah tingkat ketidakpuasan, semakin baik Kualitas *E-service* yang dirasakan pengguna.

Selanjutnya Indikator Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Kotler (2016), yaitu:

1. Kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan, menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diterima pengguna sesuai dengan harapan awal. Jika kinerja pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, maka pengguna akan merasa puas.
2. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, merupakan penilaian umum pengguna jasa terhadap seluruh pengalaman pelayanan, mencakup proses pelayanan hingga hasil akhir yang diterima.
3. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan, mencerminkan loyalitas pengguna jasa yang terbentuk akibat pengalaman pelayanan yang positif, sehingga mendorong pengguna untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama.
4. Ketersediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain, menggambarkan tingkat kepuasan yang tinggi, di mana pengguna bersedia menyarankan

layanan kepada orang lain sebagai bentuk kepercayaan terhadap Kualitas E-Service.

5. Minimnya keluhan terhadap pelayanan, menunjukkan rendahnya tingkat ketidakpuasan pengguna jasa, yang menandakan bahwa pelayanan telah diberikan sesuai standar dan harapan pengguna.

Selanjutnya indikator Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tjiptono (2016) yaitu:

1. Perasaan puas terhadap Kualitas E-Service, menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap mutu layanan yang diterima, baik dari segi hasil pelayanan maupun prosesnya.
2. Kecepatan dan ketepatan pelayanan, menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara cepat dan sesuai prosedur, sehingga pengguna tidak mengalami keterlambatan atau kesalahan pelayanan.
3. Sikap dan keramahan petugas, mencerminkan perilaku aparatur dalam melayani pengguna jasa dengan sopan, ramah, dan penuh perhatian, yang sangat memengaruhi kenyamanan pengguna.
4. Kejelasan informasi, yang diberikan menunjukkan sejauh mana petugas mampu menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, dan lengkap mengenai prosedur pelayanan.
5. Kemudahan prosedur pelayanan, menggambarkan tingkat kesederhanaan alur pelayanan, sehingga pengguna jasa dapat mengakses layanan tanpa hambatan birokrasi yang rumit.

2.2 Kompetensi Digital

Kompetensi Digital dipahami sebagai kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta karakteristik pribadi yang memungkinkan seseorang melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Santoso (2021) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang berhubungan langsung dengan kinerja unggul dalam suatu pekerjaan, termasuk motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Wibowo (2016) menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi.

Menurut Dessler (2015) Kompetensi Digital mencerminkan kombinasi kemampuan teknis, perilaku kerja, dan kapasitas individu yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hasibuan (2013) memandang kompetensi sebagai kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki pegawai untuk menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien. Sementara itu, Armstrong (2014) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan seperangkat perilaku yang dapat diamati dan diukur yang berkontribusi terhadap keberhasilan kinerja individu.

Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dalam menghasilkan kinerja optimal, yang tercermin dari kemampuan teknis, kemampuan konseptual, dan kemampuan interpersonal. Henry Simamora (2015) menegaskan bahwa kompetensi mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, dan minat yang memengaruhi efektivitas kerja pegawai. Rivai (2011) mendefinisikan kompetensi sebagai

kemampuan individu yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja yang digunakan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam konteks organisasi publik, Rahmawati (2020) menyatakan bahwa Kompetensi Digital merupakan modal utama aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang tercermin dari kemampuan profesional, etika kerja, dan komitmen terhadap Kualitas E-Service. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Digital merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik pribadi yang memungkinkan pegawai melaksanakan tugas secara profesional dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi serta kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Digital merupakan kombinasi terpadu antara pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, dan karakteristik pribadi yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan profesional. Dalam konteks pelayanan publik, Kompetensi Digital menjadi modal utama dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan merupakan faktor strategis dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada masyarakat.

2.2.1 Indikator Kompetensi Digital

Indikator Kompetensi Digital Menurut Wibowo et al., (2025) yaitu:

1. Keyakinan dan nilai-nilai, merupakan landasan sikap individu dalam bekerja yang mencerminkan integritas, kejujuran, dan komitmen terhadap tugas. Pegawai yang memiliki keyakinan dan nilai kerja yang baik akan menunjukkan tanggung jawab tinggi serta konsistensi dalam menjalankan pekerjaan sesuai aturan dan etika organisasi.
2. Keterampilan, menggambarkan kemampuan teknis dan nonteknis pegawai dalam melaksanakan tugas, termasuk penguasaan sistem kerja, penggunaan teknologi, serta kemampuan menyelesaikan masalah. Keterampilan yang memadai memungkinkan pegawai bekerja secara efektif dan efisien.
3. Pengalaman, menunjukkan lamanya seseorang terlibat dalam suatu pekerjaan yang memberikan pembelajaran praktis dan pemahaman terhadap tugas. Semakin tinggi pengalaman kerja, semakin baik kemampuan pegawai dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan.
4. Karakteristik kepribadian, mencerminkan sifat bawaan individu seperti kedisiplinan, ketelitian, kemampuan beradaptasi, serta sikap terhadap pekerjaan. Karakter kepribadian yang positif akan mendukung terciptanya kinerja yang optimal dan pelayanan yang berkualitas.
5. Motivasi, merupakan dorongan internal yang membuat seseorang berusaha mencapai tujuan kerja. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja, inisiatif, dan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa.

Indikator Kompetensi Menurut Dessler (2015) menjelaskan bahwa Kompetensi Digital dapat dilihat melalui:

1. Pengetahuan kerja, yaitu pemahaman pegawai terhadap tugas dan bidang pekerjaannya
2. Keterampilan teknis, kemampuan praktis dalam melaksanakan pekerjaan
3. Kemampuan pemecahan masalah, kecakapan menghadapi situasi kerja yang kompleks
4. Sikap kerja, meliputi tanggung jawab, kedisiplinan, dan komitmen
5. Kemampuan beradaptasi, kesiapan pegawai menghadapi perubahan, termasuk teknologi

Indikator Kompetensi Menurut Armstrong (2014) menyatakan bahwa Kompetensi Digital mencakup:

1. Knowledge (pengetahuan) tentang pekerjaan
2. Skills (keterampilan) dalam menjalankan tugas
3. Behavior (perilaku kerja) yang profesional dan konsisten
4. Personal attributes (atribut pribadi) seperti integritas dan kepercayaan diri
5. Performance capability (kemampuan kinerja) untuk mencapai target kerja

2.3 Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Profesionalisme sumber daya manusia merupakan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar kompetensi, etika, serta tanggung jawab yang tinggi. Wibowo et al., (2025) menjelaskan bahwa profesionalisme adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas secara tepat, efisien, dan bertanggung jawab berdasarkan keahlian yang dimiliki. Menurut

Sedarmayanti (2017), profesionalisme mencerminkan komitmen pegawai terhadap mutu kerja, disiplin, dan orientasi pada pelayanan yang berkualitas.

(Ivancevich, 2014) menyatakan bahwa profesionalisme berkaitan dengan kemampuan individu untuk menunjukkan sikap kerja yang konsisten, menjunjung etika profesi, serta mampu bekerja secara mandiri maupun tim. Mangkunegara (2017) memandang profesionalisme sebagai perilaku kerja yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, dan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas. Sementara itu, Robbins (2018) menegaskan bahwa profesionalisme mencerminkan tingkat tanggung jawab pegawai dalam menjalankan perannya secara objektif dan berorientasi pada hasil.

Menurut (Hasibuan, 2013)), profesionalisme sumber daya manusia terlihat dari kesesuaian antara kemampuan, penempatan kerja, dan kinerja yang dihasilkan. (Tjiptono, 2016) menambahkan bahwa profesionalisme dalam pelayanan ditandai dengan sikap ramah, responsif, dan kemampuan memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna jasa. (Rangguni Cemerlaning Tias et al., 2022) menjelaskan bahwa profesionalisme aparatur publik tercermin dari kesediaan melayani masyarakat secara adil, cepat, dan transparan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme sumber daya manusia merupakan sikap dan perilaku kerja yang ditandai oleh keahlian, disiplin, tanggung jawab, etika kerja, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik. Profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup integritas, kepatuhan terhadap aturan, serta orientasi pada kepuasan pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan publik,

profesionalisme aparatur menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan Kualitas E-Service. Pegawai yang profesional mampu menjalankan tugas secara efektif, responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa, dan konsisten dalam menerapkan standar pelayanan. Oleh karena itu, penguatan profesionalisme SDM merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

2.3.1 Indikator Profesionalisme Sumber Daya Manusia

(Rangguni Cemerlaning Tias et al., 2022) menjelaskan bahwa profesionalisme kerja dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. Kemampuan merujuk pada kecakapan individu dalam menguasai keahlian tertentu sesuai bidang pekerjaannya.
2. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung yang disediakan organisasi untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
3. Jumlah sumber daya manusia menggambarkan kecukupan tenaga kerja yang berperan dalam pencapaian tujuan organisasi.
4. Sementara itu, keandalan menunjukkan tingkat konsistensi dan ketepatan individu dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan.

(Siagian, 2009) mengemukakan bahwa profesionalisme kerja dapat dilihat melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. kemampuan, diartikan sebagai kecakapan atau potensi individu, baik yang bersifat bawaan maupun hasil dari proses pelatihan, dalam menguasai keterampilan tertentu guna melaksanakan pekerjaan secara efektif.

2. Kualitas, merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses, maupun lingkungan kerja yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan.
3. Sementara itu, keandalan mencerminkan tingkat konsistensi dalam pelaksanaan tugas, yang ditunjukkan melalui hasil kerja yang stabil dan dapat dipercaya dari waktu ke waktu.

(Regita, 2025) menyatakan bahwa perilaku profesional harus didasarkan pada:

1. Mengacu pada ilmu pengetahuan, yaitu perilaku profesional harus didasarkan pada penguasaan pengetahuan dan keahlian sesuai bidang pekerjaan sehingga setiap tugas dilaksanakan secara tepat dan bertanggung jawab.
2. Berorientasi pada kepentingan pihak yang dilayani, artinya seorang profesional mengutamakan kebutuhan pengguna jasa dibandingkan kepentingan pribadi dalam memberikan pelayanan.
3. Pengendalian perilaku diri melalui kode etik, yaitu kemampuan individu untuk menjaga sikap, moral, dan tindakan sesuai dengan norma serta aturan profesi yang berlaku.

2.4 Kualitas E-Service

Kualitas *E-service* merupakan bentuk pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan. Menurut (Kotler, 2016) Kualitas *E-service* adalah proses penyampaian jasa melalui media digital yang memungkinkan interaksi antara penyedia layanan dan pengguna jasa tanpa batasan ruang dan waktu. (Rajagukguk, 2026) menjelaskan

bahwa Kualitas *E-service* adalah layanan yang diberikan melalui sistem elektronik, di mana kualitasnya ditentukan oleh kemudahan akses, kecepatan respon, keandalan sistem, dan pengalaman pengguna.

(Aldila, 2019) memandang Kualitas *E-service* sebagai bagian dari *e-service* yang memanfaatkan teknologi internet untuk menyediakan informasi dan transaksi secara real time kepada pengguna. Menurut (Liang & Turban, 2011), Kualitas *E-service* merupakan aktivitas pelayanan yang dilakukan melalui platform digital yang memungkinkan pengguna memperoleh layanan secara mandiri dengan dukungan sistem elektronik. (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa Kualitas *E-service* adalah bentuk inovasi layanan yang menekankan pada kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan pengguna dalam memperoleh jasa.

Dalam konteks pelayanan publik, (Angga SP & Ali H, 2025) menjelaskan bahwa Kualitas *E-service* merupakan upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara elektronik guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan. (Bima et al., 2025) menegaskan bahwa Kualitas *E-service* bertujuan meminimalkan prosedur birokrasi yang berbelit serta mempercepat penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, (Hamka et al., 2025) menyatakan bahwa Kualitas *E-service* merupakan instrumen reformasi birokrasi yang diarahkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Selanjutnya, menurut (Rijal & Firman, n.d.) Kualitas *E-service* adalah bagian dari *e-government* yang memungkinkan pemerintah memberikan layanan publik berbasis teknologi informasi secara terintegrasi. Nugroho (2018)

menambahkan bahwa Kualitas *E-service* tidak hanya menuntut kesiapan sistem teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia yang profesional agar layanan dapat berjalan optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas *E-service* merupakan proses pemberian layanan berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengguna jasa memperoleh pelayanan secara cepat, mudah, transparan, dan efisien tanpa harus hadir secara langsung. Kualitas *E-service* menekankan pada kemudahan akses, keandalan sistem, kecepatan respon, serta kualitas interaksi antara petugas dan pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan publik, Kualitas *E-service* menjadi instrumen penting reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Keberhasilan Kualitas *E-service* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan. Oleh karena itu, penguatan SDM dan sistem pelayanan secara simultan menjadi kunci utama tercapainya Kualitas *E-service* yang berkualitas dan berorientasi pada pengguna jasa.

2.4.1 Indikator Kualitas E-Service

Indikator Kualitas *E-service* menurut (Hardiyansyah., 2011) yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merujuk pada segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna jasa, seperti gedung pelayanan, ruang tunggu, peralatan kerja, penampilan pegawai, serta media informasi. Dimensi ini menggambarkan

kesan awal terhadap Kualitas *E-service* dan mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan layanan yang nyaman dan profesional.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Keandalan tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, minimnya kesalahan, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan pengguna jasa.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness menunjukkan kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pengguna jasa serta menanggapi permintaan, pertanyaan, maupun keluhan. Dimensi ini berkaitan dengan sikap proaktif, keramahan, dan kemauan petugas untuk memberikan pelayanan secara segera.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, sopan santun, serta sikap pegawai yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pengguna jasa. Jaminan juga mencakup kepastian prosedur pelayanan serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan.

5. Empathy (Empati)

Empathy merupakan perhatian personal yang diberikan kepada pengguna jasa, termasuk kemudahan dalam berkomunikasi, kesediaan mendengarkan keluhan, serta pemahaman terhadap kebutuhan individu. Dimensi ini menekankan pentingnya sikap peduli dan pelayanan yang bersifat manusiawi.

(Snell, 2019) mengemukakan bahwa persepsi Kualitas *E-service* dapat diukur melalui:

1. Bukti fisik, yaitu kondisi nyata pelayanan yang meliputi fasilitas kantor, peralatan kerja, penampilan pegawai, serta ketersediaan sarana informasi dan komunikasi yang mendukung proses pelayanan.
2. Daya tanggap, yaitu kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pengguna jasa serta merespons keluhan maupun kebutuhan dengan sikap peduli.
3. Jaminan, yaitu kemampuan pegawai memberikan rasa aman dan kepastian pelayanan melalui pengetahuan, kesopanan, serta sikap yang dapat dipercaya.
4. Empati, yaitu perhatian personal yang diberikan kepada pengguna jasa, termasuk kemudahan berkomunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing individu.
5. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

(Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa Kualitas *E-service* dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. Ketepatan dan kecepatan pelayanan, yang menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara cepat, tepat waktu, serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga pengguna jasa tidak mengalami keterlambatan atau kesalahan pelayanan.
2. Sikap dan keramahan petugas, yaitu perilaku pegawai dalam melayani pengguna jasa dengan sopan, ramah, serta penuh perhatian, sehingga menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan selama proses pelayanan berlangsung.

3. Kejelasan informasi, yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, dan transparan mengenai prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan.
4. Kemudahan prosedur, yaitu kesederhanaan alur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah diakses, serta memudahkan pengguna jasa dalam memperoleh layanan tanpa hambatan administratif yang berlebihan.
5. Kenyamanan fasilitas, yang mencakup ketersediaan sarana dan prasarana pendukung seperti ruang tunggu, sistem pelayanan online, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu kepada beberapa teori dan peneliti terdahulu yang sesuai dengan judul penelitian yang diangkat dalam penelitian ini, penelitian terdahulu dijelaskan pada tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Muhamad Et Al., (N.D.)	Digitalisasi Pelayanan Publik Di Pelabuhan Kelas Iii Likupang Kabupaten Minahasa Utara	Studi lapangan dengan observasi dan kuesioner terhadap pegawai dan pengguna layanan	Digitalisasi pelayanan meningkatkan efisiensi dan koordinasi layanan, serta mempermudah pengguna dalam mengakses layanan pelabuhan.

2	Hamka Et Al., (2025)	Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Terhadap Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar	Survei dan wawancara terhadap pegawai dan pengguna layanan digital	Digitalisasi layanan publik berdampak positif terhadap kinerja kantor dan kepuasan masyarakat pengguna jasa.
3	Angelin et al., (2025)	Pengaruh Kualitas <i>E-service</i> PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di KSOP Kelas III Talang Duku	Metode kuantitatif melalui kuesioner dan analisis deskriptif	Kualitas <i>E-service</i> PMKU yang baik meningkatkan kepuasan pengguna jasa secara signifikan.
4	Ida Fariha (2024)	Analysis Of The Influence Of Human Resource Competence And Service Quality On Customer Satisfaction Of The Regional Secretariat Of Surabaya City	Survei dengan kuesioner dan analisis hubungan antar variabel	Kompetensi Digital dan Kualitas <i>E-service</i> secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan di sekretariat daerah
5	Dedi Herdisah Permana et al., (2022)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut Melalui Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Ii Cirebon	Observasi dan kuesioner online terhadap pegawai dan pengguna	Kinerja pegawai yang baik memperbaiki proses pelayanan buku pelaut secara online dan meningkatkan kepuasan pengguna.
6	Rijal & Firman (N.D.)	Pengaruh Fasilitas, Kualitas <i>E-service</i> Dan	Survei dengan kuesioner	Fasilitas, Kualitas <i>E-Service</i> , dan Kompetensi Digital secara bersama-

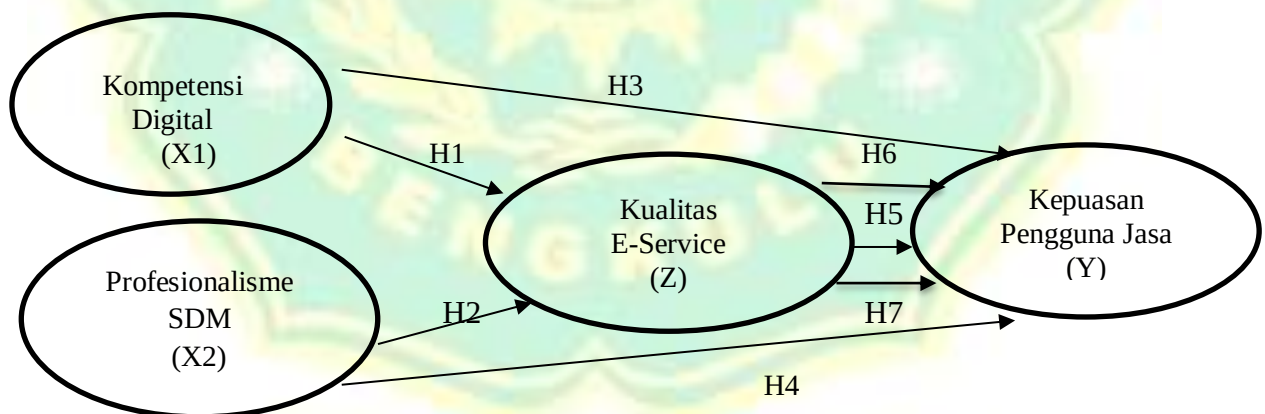
		Kompetensi Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero)	dan analisis deskriptif	sama meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
7	Wibowo et al., (2025)	Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Pegawai Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sunda Kelapa	Metode kuantitatif melalui kuesioner dan wawancara	Profesionalisme kerja dan sarana prasarana mendukung kinerja pegawai serta memperbaiki Kualitas <i>E-service</i> yang diberikan.
8	Mardiya na et el., (2025)	Human Resource Management Quality As A Determinant Of Customer Satisfaction With Service Quality As A Mediator	Survei dengan kuesioner dan analisis mediasi	Kualitas manajemen SDM memengaruhi kepuasan pelanggan melalui peningkatan Kualitas <i>E-Service</i> .
9	Rangguni Cemerling Tias et al., (2022)	Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Kinerja Pegawai Melalui Kualitas <i>E-service</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah	Survei dan observasi terhadap pegawai dan pengguna layanan	Profesionalisme pegawai meningkatkan Kualitas <i>E-Service</i> , yang kemudian meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

10	Fannia Amalia Putri & Nuning Nurna Dewi (2025)	Studi Pada Pelayanan PLAVON Dukcapil (Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Online)	Observasi dan kuesioner terhadap pengguna dan petugas layanan digital	Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mempermudah proses bagi masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna.
----	--	--	---	---

Sumber : Penelitian 2026

2.6 Kerangka Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tinjauan pustaka yang telah penulis paparkan di atas, maka peneliti membuat alur pemikiran untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah peneliti sampaikan sebagai berikut: Kerangka peranan yang dijelaskan oleh (Soerjono Soekanto, 2009). Berdasarkan uraian di atas, maka dikembangkan usulan model penelitian teoritis yang ditampilkan pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Keterangan :

—————→ Pengaruh Langsung

2.7 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kompetensi Digital (X1) terhadap Kualitas *E-service* (Z)

Penelitian Rijal et al., (2023) menunjukkan bahwa Kompetensi Digital memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa di sektor pelabuhan. Pegawai yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan kerja yang baik mampu memberikan pelayanan secara lebih efektif, sehingga pengguna jasa merasakan peningkatan kualitas layanan dan merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima.

Selanjutnya, penelitian Warih Anggraini et al., (2024) menegaskan bahwa Kompetensi Digital bersama Kualitas *E-service* berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan pada layanan administratif. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai dalam menjalankan tugasnya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, karena pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan professional.

Anwar et al., (2020) menemukan bahwa Kompetensi Digital juga berdampak pada kepuasan pelanggan melalui peningkatan kepercayaan dalam konteks industri jasa. Kompetensi pegawai membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik, meningkatkan rasa aman pelanggan, serta memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pengguna jasa, yang pada akhirnya mendorong kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Profesionalisme sumber daya manusia (X2) terhadap Kualitas *E-service* (Z)

Penelitian oleh Rangguni Cemerlaning Tias et al., (2022) menemukan bahwa profesionalisme kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan di unit pelayanan terpadu, menunjukkan bahwa sikap profesional dalam menunaikan tugas berdampak pada persepsi positif atas layanan yang diterima oleh pengguna.

Studi Mega & Marwan (2022) juga menunjukkan bahwa profesionalisme sumber daya manusia dapat langsung menciptakan Kualitas *E-service*, di mana pegawai yang bekerja secara profesional mampu memberikan layanan yang sesuai harapan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dalam konteks layanan jasa. Selain itu, penelitian menyimpulkan bahwa profesionalisme kerja merupakan salah satu elemen sumber daya manusia yang secara langsung berkontribusi pada kepuasan konsumen, memperkuat hubungan antara praktik HR profesional dan persepsi positif pengguna layanan terhadap Kualitas *E-service* yang diterima.

3. Pengaruh Kualitas *E-service* (Z) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Penelitian yang relevan menunjukkan bahwa kualitas *e-service* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Layanan berbasis digital yang mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan respon, keandalan sistem, serta jaminan keamanan akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Semakin baik kualitas *e-service* yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna jasa. Hal ini karena pengguna merasa kebutuhan

dan harapannya terpenuhi melalui layanan yang efektif dan efisien Rijal & Firman (n.d.)

Angga SP & Ali H (2025) Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis elektronik berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas *e-service* yang didukung oleh sistem yang handal, kemudahan penggunaan, serta responsivitas layanan mampu meningkatkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas *e-service* menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna jasa pada layanan online.

4. Kualitas *E-service* Memediasi Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas *E-service* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai

Berdasarkan penelitian Siti Khuzaimah (2017), profesionalisme sumber daya manusia yang mencakup sikap, etika kerja, serta tanggung jawab yang tinggi mampu menciptakan pelayanan yang terstruktur, akurat, dan dapat dipercaya. Pegawai yang profesional cenderung memberikan layanan yang lebih terorganisir dan sesuai standar, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas *e-service*. Kualitas *e-service* yang baik tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa karena layanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Rajagukguk (2026) dalam konteks layanan transportasi online menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas *e-service* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa

kualitas SDM berpengaruh terhadap kualitas *e-service*, yang kemudian berdampak pada kepuasan pengguna jasa. Hal ini memperkuat bahwa kualitas *e-service* berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan profesionalisme pegawai dengan tingkat kepuasan pengguna jasa.

5. Kompetensi Digital Dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Di Mediasi Oleh Kualitas *E-service* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai

Aldila (2019) dalam konteks pelayanan online menunjukkan bahwa kualitas *e-service* yang baik—seperti kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, serta responsivitas—mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Pengguna yang memperoleh layanan digital yang efektif dan sesuai harapan cenderung merasakan pengalaman yang lebih positif, sehingga tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan semakin tinggi.

Fannia Amalia Putri & Nuning Nurna Dewi (2025) pada pelayanan PLAVON Dukcapil (pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, efektivitas digitalisasi layanan, serta kualitas *e-service* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa. Hasil ini menegaskan bahwa kompetensi digital dan profesionalisme sumber daya manusia berperan penting dalam meningkatkan kualitas *e-service*, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian, kualitas *e-service* berfungsi sebagai variabel

mediasi yang memperkuat hubungan antara kompetensi digital dan profesionalisme SDM terhadap kepuasan pengguna.

2.8 Definisi Operasional

Definisi operasional terfokus digunakan untuk mendukung pelaksanaan penelitian agar lebih jelas, terarah dan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini memudahkan peneliti untuk mengambil keputusan yang tepat berdasarkan data dan informasi yang peneliti perlukan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Kompetensi Digital	Kompetensi Digital dipahami sebagai kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta karakteristik pribadi yang memungkinkan seseorang melaksanakan pekerjaannya secara efektif.	1. Keyakinan dan nilai-nilai 2. Keterampilan Pengalaman, 3. Karakteristik kepribadian, 4. Motivasi	(Wibowo et al., 2025)
2	Profesionalisme Sumber Daya Manusia	Profesionalisme sumber daya manusia merupakan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar kompetensi, etika, serta tanggung jawab yang tinggi	1. kemampuan, 2. Kualitas, 3. keandalan	(siagian, 2009)
3	Kualitas E-Service	proses pemberian layanan berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengguna jasa memperoleh pelayanan secara cepat, mudah, transparan, dan efisien tanpa harus hadir secara langsung.	1. Ketepatan dan kecepatan pelayanan, 2. Sikap dan keramahan petugas, 3. Kejelasan informasi, 4. Kemudahan prosedur	(Tjiptono, 2016)

			5. Kenyamanan fasilitas,	
4	Kepuasan Pengguna Jasa	pengguna jasa merupakan individu, kelompok, atau masyarakat yang menerima dan memanfaatkan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi.	1. Kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan, 2. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 3. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan, 4. Kesiediaan merekomendasikan layanan 5. Minimnya keluhan terhadap pelayanan,	Kotler dan Keller (2016),

Sumber : Penelitian, 2026



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021) metode kuantitatif disebut sebagai metode *discovery*, karena dapat ditemukan dan dikembangkan dalam sains dan teknologi baru. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian dalam bentuk numerik. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menemukan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Tujuan dari penelitian ini adalah secara kausal penelitian ini ingin meneliti hubungan antar variabel. Penelitian kausal biasanya dilakukan saat peneliti sudah melihat atau membaca penelitian sebelumnya yang membahas hubungan antar variabel dan peneliti ingin menguji apakah hubungan antar variabel yang terjadi dalam penelitian sebelumnya juga terjadi dalam objek atau bidang yang diteliti. Penelitian kausal biasa disebut pula penelitian konklusif, relasional atau penelitian untuk mengetes hipotesis (Indrawati, 2015). Pada penelitian ini, terdapat variabel independen yang mempengaruhi dan variabel dependen yang dipengaruhi.

Penelitian ini memiliki tipe penyelidikan kausal yang berarti bahwa penelitian yang dilakukan menggambarkan penyebab dari suatu masalah (Indrawati, 2015). Adapun tujuan dari penelitian kausal ini adalah untuk memahami variabel mana yang menjadi penyebab (*cause*) dan variabel mana yang menjadi

akibat (*effect*) dan untuk melihat sifat hubungan positif atau negatif antara variabel penyebab dan akibat. Tipe penyelidikan kausal yang diterapkan pada penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana Pengaruh Kompetensi Digital Dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kualitas *E-service* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelayanan Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas Iii Pulau Baai.

Berdasarkan waktu pelaksanaan, frekuensi pengumpulan dan pengolahan data, penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*. Menurut Indrawati (2015) metode *cross sectional* adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dalam satu periode, kemudian data itu diolah, dianalisis, dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan keterlibatan peneliti, peneliti tidak melakukan manipulasi (intervensi) apapun (Indrawati, 2015). Hal ini memiliki arti bahwa pada penelitian ini data yang diperoleh merupakan data yang asli dan dapat dijaga objektivitasnya.

Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian

No	Karakteristik Penelitian	Jenis
1.	Berdasarkan Metode	Kuantitatif
2.	Berdasarkan Tujuan	Kausal
3.	Berdasarkan Tipe Penyelidikan	Kausal
4.	Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	Cross sectional
5.	Berdasarkan Keterlibatan Peneliti	Tidak Mengintervensi Data

Sumber: Indrawati, 2015

3.1.1. Skala Pengukuran

Skala instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2018) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada penggunaan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator

variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Pada penelitian ini, responden diminta untuk menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju atau sangat setuju terhadap setiap pernyataan. Pengukuran skala likert dalam penelitian ini yaitu untuk memberikan peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono, 2018

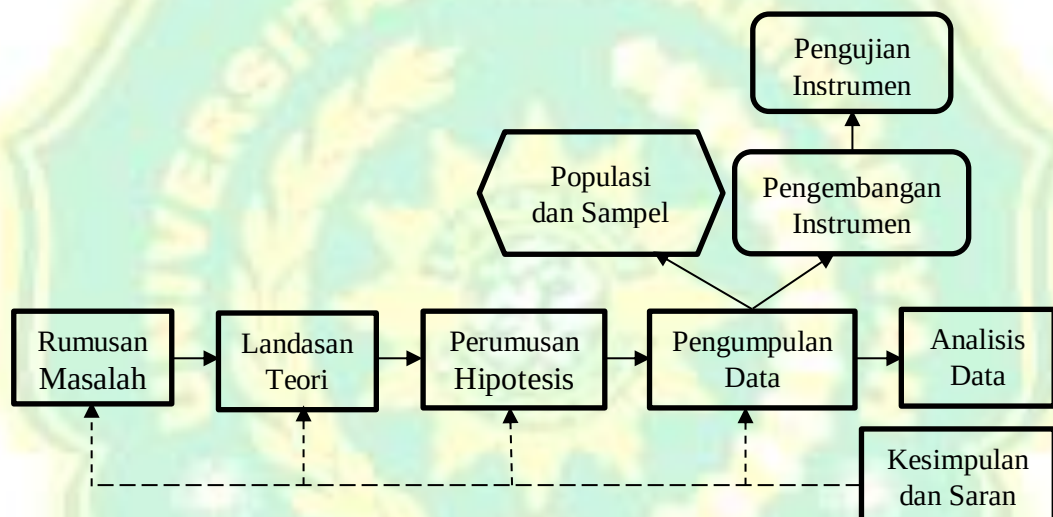
3.1.2. Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan beberapa tahap dalam proses penelitian, tahap pertama pada penelitian ini dilakukan perumusan masalah yang didapat dari fenomena yang ada. Rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang akan terjawab melalui pengumpulan data-data eksisting yang terjadi.

Tahap kedua yaitu landasan teori. Landasan teori yang digunakan pada penelitian ini adalah kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai. Pada tahap selanjutnya yaitu tahap ketiga adalah perumusan hipotesis, yang dimana terdapat lima hipotesis pada penelitian ini mulai dari H_1 sampai H_6 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap hubungan

antar variabel pada kerangka pemikiran. Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data dengan menentukan populasi dan sampel. Tahap selanjutnya setelah mengumpulkan data adalah melakukan analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan SEM Lisrel. Setelah didapatkan hasil maka dapat ditentukan kesimpulan dari penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya. Susunan atau tahapan penelitian tersebut yaitu:

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian



Sumber: Sugiyono, 2018

3.2. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner penelitian yang disebarkan kepada sampel penelitian yang kemudian diolah dengan menggunakan alat analisis SEM untuk kemudian ditarik kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dijabarkan dalam bab 1. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Radjab dan Jam'an (2017) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner elektronik atau Google Form. Menurut Zikmund dan Babin (2013) bahwa penyebaran suatu kuesioner melalui internet akan menjangkau masyarakat yang lebih luas, personalisasi pesan individu cepat dan efektif. Data primer dalam penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuesioner kepada 365 pegawai pemerintahan Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

2. Data Sekunder

Menurut Radjab dan Jam'an (2017) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1) Studi Pustaka

Peneliti menggunakan studi pustaka guna mencari data atau kutipan beberapa pengertian atau definisi yang dipaparkan pada buku untuk dijadikan referensi sebagai landasan teori penelitian ini.

2) Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diperoleh dari skripsi terdahulu atau penelitian terdahulu yang ada, baik di perpustakaan atau di tempat lainnya.

3) Jurnal

Jurnal- jurnal yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari hasil pencarian melalui situs pada perpustakaan.

4) Internet

media online seperti situs website kredibel yang menjadi sumber untuk memperoleh dan mengumpulkan data.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Neolaka (2014) populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti. Populasi berarti kumpulan objek penelitian dari mana data akan dijangkau atau dikumpulkan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk diteliti dan dicari kesmpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Perusahaan pelayaran yang berada diwilayah kerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (Ksop) Kelas III Pulau Baai.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2021) berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar, sampel yang diambil harus yang benar-benar representatif dari apa yang akan diteliti. Sampel adalah sebagian unsur populasi yang dijadikan unsur penelitian atau sering disebut juga wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan diungkapkan dan digunakan untuk menaksir ciri-ciri populasi. Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan

adalah *sampel jenuh*, dimana seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini. Adapun total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 127 orang dari beberapa Perusahaan pelayaran yang berada diwilayah kerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (Ksop) Kelas III Pulau Baai dengan rincian sebagai berikut:

No	Nama Perusahaan Agen Pelayaran	Jumlah (orang)
1.	PT. Pelayaran Spectra Tirta Segara Line	5 Orang
2.	PT. Global Trans Maritim	5 Orang
3.	PT. Bahari Duta Abadi	5 Orang
4.	PT. Hariyanto Sahabat Line	5 Orang
5.	PT. Bintang Samudera Mandir Persada	5 Orang
6.	PT. Duri Rejang Berseri	5 Orang
7.	PT. Sukses Tambang Jaya	5 Orang
8.	PT. Maxima Maritim Indonesia	5 Orang
9.	PT. Sarana Sukses Maritim	6 Orang
10.	PT. Tirta Permai Bahari	5 Orang
11.	PT. Temas Shipping	5 Orang
12.	PT. Pertamina Trans Kontinetal	5 Orang
13.	PT. Pelayaran Bahtera Diserindo	5 Orang
14.	PT. Asa Samudra Perkasa	5 Orang
15.	PT. Pelni	5 Orang
16.	PT. Pelayaran Jatarim Binau Lines	5 Orang
17.	PT. Samudera Sarana Floresma	5 Orang
18.	PT. Kanaka Dwimitra Manunggal	5 Orang
19.	PT. Gema Mutiara Marina	5 Orang
20.	PT. Orion Sukses Perkasa	5 Orang
21.	PT. Pelayaran Sea Asih Line	5 Orang
22.	PT. Pelayaran Haluan Segara Line	5 Orang
23.	PT. Bahtera Cipta Manunggal	6 Orang
24.	PT. Doa Serawai	5 Orang
25.	PT. Samudera Indonesia	5 Orang

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik kuesioner yang disebarikan kepada pegawai Perusahaan pelayaran yang ada dibengkulu. Data yang terkumpul kemudian diawali dengan pengujian tingkat validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas. Validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur betul-betul mengukur apa yang perlu diukur. Jika suatu pengukuran sudah valid (sah) berarti instrumen tersebut dapat mengukur benda dengan tepat sesuai dengan apa yang ingin diukur (Neolaka, 2014). Menurut Kurniawan (2014) uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan suatu alat ukur. Uji validitas diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner, dengan menggunakan korelasi pearson product moment yaitu korelasi antar item dengan skor total dalam satu variabel, dan pengukuran yang diperoleh dengan menggunakan software SPSS 24.0 dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 karena dinilai cukup mewakili, dan merupakan tingkat signifikansi yang umum digunakan pada penelitian ilmu sosial. Jumlah sampel (n) = 30 responden, sehingga diperoleh nilai rtabel sebesar 0,361.
2. Uji Reliabilitas. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, alat ukur tersebut reliabel. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama (Ardianto, 2014). Menurut Kurniawan (2014) uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat dihitung dengan menggunakan teknik perhitungan Alpha

Cronbach. Teknik Alpha Cronbach merupakan teknik yang paling umum dipakai. Koefisien Alpha Cronbach minimal 0,70 menunjukkan instrument alat ukur memiliki reliabilitas yang cukup baik. Suatu instrumen alat ukur dinyatakan reliabel apabila skor Alpha Cronbachnya $\geq 0,70$ (Muhidin, 2017).

3.5. Teknik Analisis Data

3.5.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014) analisis deskriptif adalah salah satu teknik analisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menjelaskan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa dimaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Pada kuesioner yang disebar, terdapat lima kemungkinan jawaban yang harus dipilih. Menurut Riduwan & Kuncoro (2011), berdasarkan jawaban yang akan diperoleh melalui kuesioner, akan disusun kriteria penilaian untuk setiap pernyataan berdasarkan persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut :

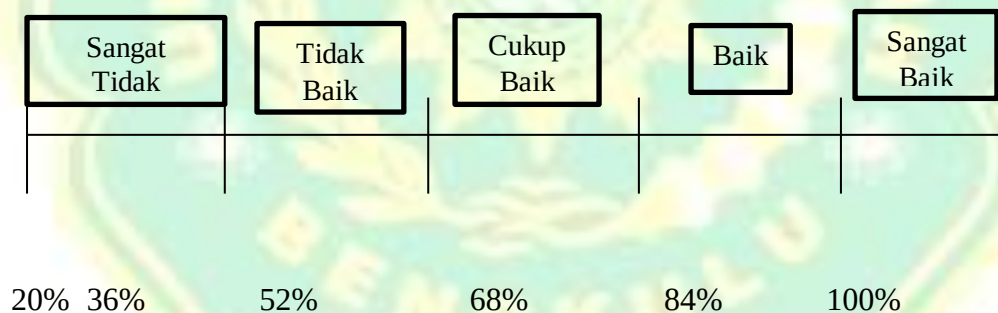
1. Nilai komulatif adalah jumlah nilai dari setiap pertanyaan yang merupakan jawaban dari 127 responden.
2. Menghitung skor ideal dan terkecil
$$\text{Skor ideal} = 127 \times 5 = 635$$
$$\text{Skor terkecil} = 127 \times 1 = 127$$
3. Menghitung nilai persentase terbesar dan terkecil
$$\text{Nilai persentase terbesar} = x \times 100\% = 100\%$$
$$\text{Nilai persentase terkecil} = x \times 100\% = 20\%$$
4. Menghitung interval persentase
$$\text{Nilai rentang} = 100\% - 20\% = 80\%$$

Nilai interval = = 16%

Dimana dari hasil perhitungan yang telah dilakukan tersebut menunjukkan bahwa nilai interval sebesar 16%. Persentase penilaian kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Persentase	Kriteria Penilaian
1.	20% - 36%	Sangat Tidak Baik
2.	>36% - 52%	Tidak Baik
3.	>52% - 68%	Cukup Baik
4.	>68% - 84%	Baik
5.	>84% - 100%	Sangat Baik

Hasil dari kriteria interpretasi nilai variabel dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



3.5.2 Teknik Multivariat

Teknik analisis multivariat merupakan metode analisis statistik kuantitatif yang memungkinkan dilakukan pengujian terhadap dua variabel secara bersamaan. Teknik analisis data ini bertujuan untuk menganalisis hubungan beberapa variabel dalam waktu yang bersamaan. Teknik analisis multivariat dibedakan menjadi dua kelompok berdasarkan variabel dependen, yaitu metode dependen dan metode

interdependen. Metode dependen adalah metode yang apabila variabel-variabel yang akan diukur memiliki paling tidak satu variabel dependen. Kemudian yang kedua adalah metode interdependen, jika dalam *multiple* variabel tidak terdapat variabel dependen, maka metode yang dipakai adalah metode interdependen.

3.5.3 *Structural Equation Modelling* (SEM)

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM adalah gabungan analisis faktor dan analisis jalur menjadi satu metode statistik yang komprehensif. Pada model persamaan *Structural Equation Modelling* (SEM) terbagi menjadi dua kelompok, yaitu yang pertama adalah *Covariance Based Matric Structural Equation Modelling* (CB-SEM) dan yang kedua *Variance Based Matric Structural Equation Modelling* (VB-SEM). CB-SEM digunakan dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan antara sebuah item dalam variabel-variabel dan mengkonfirmasi sebuah model.

CB-SEM digunakan untuk menjelaskan hubungan antara item dalam variabel-variabel dan mengkonfirmasi sebuah model. Software yang digunakan untuk model CB-SEM adalah lisrel dan amos. VB-SEM digunakan untuk melakukan prediksi dari hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen pada suatu kerangka pemikiran. Software yang digunakan untuk model VB-SEM adalah *Partial Least Square* (PLS). Pada penelitian ini model SEM yang digunakan adalah CB-SEM. CB-SEM lebih ditujukan untuk menjelaskan hubungan antara butir dalam variabel-variabel dan mengkonfirmasi model. CB-SEM lebih

memfokuskan pada bagaimana suatu struktural model cocok (fit) dengan hasil observasi dan memberikan penjelasan.

3.5.4 Tahapan CB-SEM

Menurut Sugiyono (2021) tahapan analisis pada CB-SEM setidaknya harus melalui lima proses yang berpengaruh dari satu tahapan ke tahapan selanjutnya, yaitu:

1. Spesifikasi Model

Langkah awal dalam analisis SEM adalah melakukan spesifikasi model. Pada tahap spesifikasi model, peneliti harus mendefinisikan secara konseptual konstruksi yang diteliti dan menentukan dimensionalnya. Peneliti harus menentukan dengan jelas arah kausalitas antar konstruk yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan. Peneliti harus mampu memahami secara ilmiah hubungan di antara konstruksi maupun indikator-indikator yang membentuk konstruksi tersebut.

2. Identifikasi Model

Identifikasi model penting dilakukan untuk mengetahui apakah model yang dibangun memiliki nilai yang unik atau tidak, dengan tujuan model tersebut dapat diestimasi. Apabila model tidak memiliki nilai yang unik, maka model tersebut tidak dapat diidentifikasi (*unidentified*). Model yang tidak dapat diidentifikasi, disebabkan oleh data empiris yang tidak cukup untuk menghasilkan solusi dalam menghitung parameter estimasi model. Penting bagi peneliti untuk mengetahui apakah model yang dibangun dengan data empiris yang dikumpulkan itu memiliki nilai yang

unik atau tidak sehingga model tersebut dapat diestimasi. Terdapat tiga kemungkinan identifikasi model dalam SEM:

1. *Unidentified model* atau *under identification* (degree of freedom bernilai negatif) yang berarti nilai $s < t$
2. *Just-identified model* atau *saturated model* (degree of freedom sama dengan nol) yang berarti nilai $s = t$
3. *Over-identified model* (degree of freedom > 1) yang berarti $s > t$

Keterangan:

s = jumlah varian dan kovarian dalam model didapat dari $p(p + 1)/2$

dimana p adalah jumlah observed variable

t = jumlah parameter yang diestimasi

3. Estimasi Model

Tahap selanjutnya adalah estimasi model. Penelitian yang sudah memenuhi spesifikasi dan identifikasi selanjutnya dapat dilakukan estimasi model. Pada penelitian ini, metode CB-SEM yang digunakan adalah metode Maximum Likelihood (ML). Maximum Likelihood (ML) merupakan metode estimasi yang banyak digunakan dan paling populer. Maximum Likelihood akan menghasilkan estimasi parameter yang terbaik (*unbiased*) apabila data yang digunakan memenuhi asumsi *multivariate normality* dan akan terjadi bias apabila data tidak memenuhi asumsi *multivariate normality*. Ukuran sampel yang disarankan adalah sebesar 100-200.

4. Evaluasi Model

Setelah asumsi – asumsi SEM diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menentukan kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi model dan pengaruh– pengaruh yang ditampilkan dalam model. Beberapa indeks kesesuaian dan *cut-off valuenya* yang digunakan dalam menguji apakah sebuah model dapat diterima atau tidak adalah sebagai berikut:

- *X²chi-square statistic*, dimana model dipandang baik atau memuaskan bila nilai chi-squarenya rendah. Semakin kecil nilai χ^2 semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut off value* sebesar $p > 0,005$ atau $p > 0,1$
- RMSEA (*The Root mean Square Error of Approximation*), yang menunjukkan *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu berdasar *degree of freedom*.
- GFI (*Goodness of Fit Index*) adalah ukuran non statistik yang mempunyai rentang nilai antara 0 hingga 1. Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan suatu *better fit*.
- AGFI (*Adjust Goodness of Fit Indeks*) dimana tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,9 kurang dari 1.
- CMIN/DF adalah *The Minimum Sample Discrepancy Function* yang dibagi dengan *degree of freedom*. CMIN/DF tidak lain adalah statistik

chi square, χ^2 dibagi DFnya disebut χ^2 relatif. Bila nilai χ^2 relatif kurang dari 2 atau 1 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data.

- TLI (*Tucker lewis Index 0 merupakan incremental index*) yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah baseline model, nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah lebih besar atau sama dengan 0,95 dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan *a very good fit*.
- CFI (*Comparative Fit Index*), yang mendekati 1, mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan adalah CFI lebih besar atau sama dengan 0,95.

Untuk lebih jelasnya kriteria yang dijelaskan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 3 Statistik-Statistik Uji Kecocokan Model

No	Statistik Uji Kecocokan Model	Interpretasi
1.	<i>Goodness of-Fit Indices (GFI)</i>	Nilai > 0.9 menunjukkan <i>good fit</i>
2.	<i>Root Mean Squared Residual (RMR)</i>	Nilai < 0.05 menunjukkan <i>good fit</i>
3.	<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	Nilai kurang dari 0.05 menunjukkan <i>good fit</i>
4.	<i>Adjusted Goodness of Fit (AGFI)</i>	Nilai > 0.9 menunjukkan <i>good fit</i>
5.	<i>Normed Fit Index (NFI)</i>	Nilai > 0.9 menunjukkan <i>good fit</i>
6.	<i>Non-Normed Fit Index (NNFI)</i>	Nilai > 0.9 menunjukkan <i>good fit</i>
7.	<i>Normed Chi-Square (NC)</i>	Kurang dari 1 (model jelek), lebih dari 5 (model perlu modifikasi)
8.	<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	Nilai > 0.9 menunjukkan <i>good fit</i>
9.	<i>Incremental Index Fit (IIF)</i>	Semakin tinggi nilai IIF, semakin fit suatu model dengan data

5. Respesifikasi Model

Tahap terakhir dalam analisis SEM adalah melakukan interpretasi terhadap model yang sudah sesuai dengan kriteria goodness-of-fit. Apabila belum memenuhi kriteria tersebut maka perlu dilakukan modifikasi atau respesifikasi. Dalam program LISREL, salah satu indikasi yang menunjukkan bahwa model yang dimodifikasi sudah semakin baik adalah menurunnya nilai Chi-Square.

3.5.5 Analisis Faktor Konfirmatori

Analisis faktor konfirmatori atau confirmatory factor analysis (CFA) digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran yaitu untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk laten (Latan, 2013). Dalam CFA, peneliti harus menentukan jumlah faktor dan hubungan antar faktor dengan konstruk laten berdasarkan basis teori (Brown, 2006; Schumacker dan Lomax, 2010 dalam Latan, 2013). Model harus dapat diidentifikasi dan mempunyai nilai unik agar dapat diestimasi. Analisis faktor konfirmatori mensyaratkan jumlah faktor minimal yang harus digunakan yaitu ≥ 3 .

Kline (2012) dalam Latan (2013) menyatakan bahwa pengukuran model dengan CFA ditentukan dari perbedaan antara indikator dan konstruk serta spesifikasi hubungan antara observed dan laten variabel apakah berbentuk reflektif ataukah formatif. Jika konstruk berbentuk formatif, maka pengukuran model dengan CFA harus menggunakan MIMIC model dan tidak diperlukan evaluasi model pengukuran seperti Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability (CR). Konstruk dengan indikator reflektif mengasumsikan bahwa kovarian di antara pengukuran model dijelaskan oleh varian yang merupakan

manifestasi domain konstruknya. Arah indikatornya yaitu dari konstruk ke indicator. Pada setiap indikatornya harus ditambah dengan error terms atau kesalahan pengukuran (Latan, 2013).

3.5.6 Analisis Jalur

Menurut Latan (2013) jika suatu model dibentuk dengan menggunakan variabel intervening atau mediasi, maka model regresi tidak akan dapat menyelesaikan persoalan penelitian. Teknik analisis yang tepat digunakan untuk menyelesaikannya adalah analisis jalur (path analysis). Analisis jalur memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan langsung (direct effect) antarvariabel maupun hubungan tidak langsung (indirect effect) antar variabel dalam model. Analisis jalur dengan CB-SEM yang menggunakan variabel observed tidak memerlukan pengukuran model untuk menguji validitas dan reliabilitas, sehingga langsung dilakukan estimasi model struktural (Latan dan Ghozali, 2012 dalam Latan, 2013). Oleh karena penelitian ini menggunakan variabel unobserved maka uji validitas dan reliabilitas konstruk diperlukan.

3.6. Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan uji asumsi SEM dan kesesuaian model, selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis hubungan kausalitas variabel penelitian. Pengujian hipotesis dalam analisis SEM dilakukan dengan menggunakan nilai CR (identik dengan t-hitung) yang dibandingkan dengan nilai kritisnya ($t_{\text{tabel}}=1,96$) dan juga memperhatikan nilai probabilitas (p) untuk masing-masing nilai regression weight yang kemudian dibandingkan dengan level signifikansi (α) yang ditentukan (0,05). Kemudian untuk pengujian efek mediasi maka akan digunakan uji sobel dengan

ketentuan jika nilai thitung sobel test lebih besar dari 1,96 maka dikatakan hipotesis penelitian diterima.



BAB IV

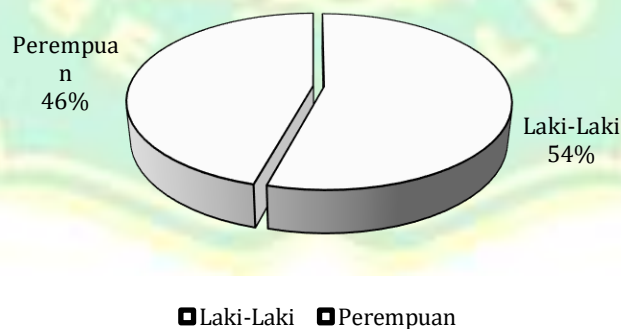
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan perhitungan dan analisis statistik berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan selama masa penelitian berlangsung sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis terdiri dari analisis deskriptif dan analisis *structural equation modelling* (SEM) untuk mengetahui analisis pengaruh kompetensi digital dan profesionalisme sumber daya manusia terhadap kepuasan pengguna jasa dengan kualitas e-service sebagai variabel mediasi. Total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 127 orang yang merupakan pegawai pada pelayanan online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai.

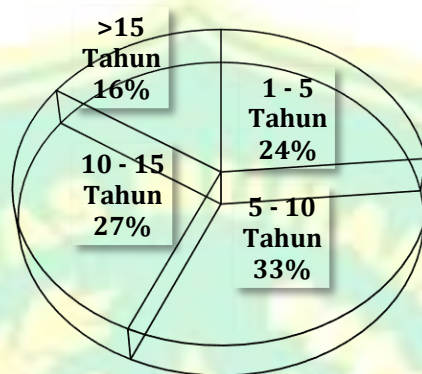
4.1.1 Profil Responden

Profil demografi pada penelitian ini terdiri dari jenis kelamin dan lama bekerja. Berikut adalah hasil rekapitulasi profil demografi responden.



Gambar 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data Penelitian, 2026

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden merupakan laki-laki dengan proporsi sekitar lebih dari 54% sedangkan perempuan memiliki proporsi sekitar 46%. Sehingga hal ini mengindikasikan bahwa pegawai mayoritas adalah laki-laki. Namun perbedaan ini tidaklah terlalu signifikan.



Gambar 4.2 Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja
Sumber: Data Penelitian, 2026

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas telah bekerja pada kurun waktu antara 5-10 tahun dengan persentase sekitar 33% kemudian urutan kedua terbanyak adalah yang bekerja antara 10-15 tahun dengan persentase 27%. Sedangkan pegawai paling sedikit adalah pegawai yang telah bekerja lebih dari 15 tahun, yaitu hanya sekitar 16%.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif meliputi data terkait persepsi responden mengenai variabel-variabel penelitian, dalam hal ini variabel yang ada dalam penelitian ini terdiri dari kompetensi digital, profesionalisme SDM, kualitas 2-service dan kepuasan pengguna jasa. Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang

diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi berdasarkan pada bobot skor dengan mencari jarak interval dari masing-masing kategori berdasarkan banyaknya skala tertinggi dan terendah sesuai dengan pedoman kategori skor pada bab 3, sehingga menghasilkan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.1 Kategori Interpretasi Persepsi Responden terhadap Variabel Penelitian

No.	Persentase	Kriteria Penilaian Variabel	Kriteria Penilaian Pernyataan
1.	20% - 36%	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Setuju
2.	>36% - 52%	Tidak Baik	Tidak Setuju
3.	>52% - 68%	Cukup Baik	Ragu-Ragu
4.	>68% - 84%	Baik	Setuju
5.	>84% - 100%	Sangat Baik	Sangat Setuju

A. Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi digital

Kompetensi digital dioperasionalisasikan menjadi 4 (empat) dimensi yang kemudian diturunkan menjadi 8 (delapan) pernyataan. Berikut adalah tanggapan responden mengenai kompetensi digital:

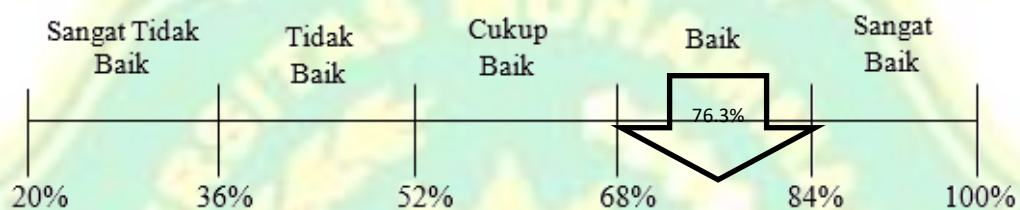
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Digital

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%
		5	4	3	2	1		
1	Saya percaya bahwa bekerja dengan integritas sangat penting dalam menjalankan tugas di KSOP.	59	53	7	5	3	541	85,2%

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%
		5	4	3	2	1		
2	Saya menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam setiap pekerjaan yang saya lakukan.	56	49	11	6	5	526	82,8%
Keyakinan dan Nilai-nilai		115	102	18	11	8	1067	84,0%
3	Saya memiliki keterampilan yang memadai untuk melaksanakan tugas pekerjaan saya.	15	37	26	36	13	386	60,8%
4	Pengalaman kerja saya membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif.	49	58	9	6	5	521	82,0%
Keterampilan Pengalaman		64	95	35	42	18	907	71,4%
5	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam tim.	65	46	9	5	2	548	86,3%
6	Saya memiliki sikap disiplin dalam menjalankan pekerjaan.	55	46	11	10	5	517	81,4%
Karakteristik Kepribadian		120	92	20	15	7	1065	83,9%
7	Saya memiliki semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas sehari-hari.	12	14	6	67	28	296	46,6%
8	Saya termotivasi untuk mencapai kinerja yang lebih baik.	41	80	6	0	0	543	85,5%
Motivasi		53	94	12	67	28	839	66,1%
Kompetensi Digital		352	291	65	120	54	3878	76,3%

Sumber: Data Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel rekapitulasi tersebut dapat dilihat bahwa total skor Kompetensi digital memiliki nilai sebesar 3.878 dengan nilai persentase sebesar 76,3% dan nilai ini berada pada rentang kategori baik berdasarkan ketentuan pada tabel 4.1. Artinya, responden memiliki persepsi yang baik terkait Kompetensi digital. Nilai skor tertinggi berada pada dimensi keyakinan dan nilai-nilai dan skor terendah berada pada dimensi motivasi. Jika digambarkan ke dalam garis kontinum maka akan terlihat seperti pada gambar berikut.



Gambar 4.3 Garis Kontinum Kompetensi digital

Setelah diketahui kategori variabel kompetensi digital secara keseluruhan, selanjutnya adalah menghitung distribusi frekuensi. Pembuatan distribusi frekuensi dengan langkah-langkah:

1. Mencari rentang yaitu data maksimum dikurang data minimum, yaitu:
 $40 - 8 = 32$.
2. Mencari banyaknya kelas interval dengan rumus $K = 1 + (3,3) \log n$, atau boleh ditetapkan peneliti dalam penelitian ini peneliti tetapkan 5 kelas interval karena jumlah alternatif jawaban pada kuesioner lima *option*.
3. Mencari panjang kelas interval yaitu dengan cara pajang rentang dibagi jumlah kelas interval, yaitu $32 : 5 = 6,4 = 6,4 = 6$

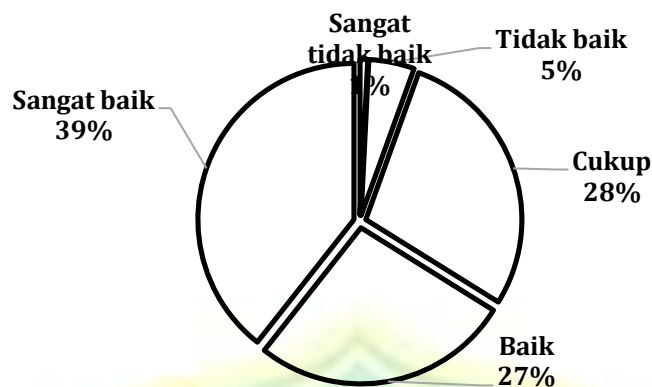
Adapun distribusi frekuensi data kompetensi digital dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kompetensi digital

Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Keterangan
8 – 14	1	1	Sangat tidak setuju (sangat tidak baik)
>14 – 21	6	5	Tidak setuju (tidak baik)
>21 – 27	36	28	Netral (cukup)
>27 – 34	34	27	Setuju (baik)
>34 - 40	50	39	Sangat setuju (sangat baik)
Jumlah	127 orang	100%	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa 1 orang (1%) responden yang menyatakan kompetensi digital sangat tidak baik, 6 orang (5%) menyatakan tidak baik, 36 orang (28%) menyatakan cukup, 34 orang (27%) baik dan 50 orang (39%) sangat baik. Artinya bahwa hasil penelitian ini menemukan sebanyak 66% karyawan yang setuju bahwa kompetensi digital berada dalam kategori baik dan 6% karyawan menyatakan kompetensi digital buruk dan sisanya menyatakan kompetensi digital cukup, dengan nilai rata-rata 30,5 yang terletak pada interval 28 – 34 yang berarti baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 4.4 Kompetensi digital

B. Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme SDM

Profesionalisme SDM dioperasionalkan menjadi 3 (tiga) dimensi yang kemudian diturunkan menjadi 6 (enam) item pernyataan. Berikut adalah tanggapan responden mengenai Profesionalisme SDM:

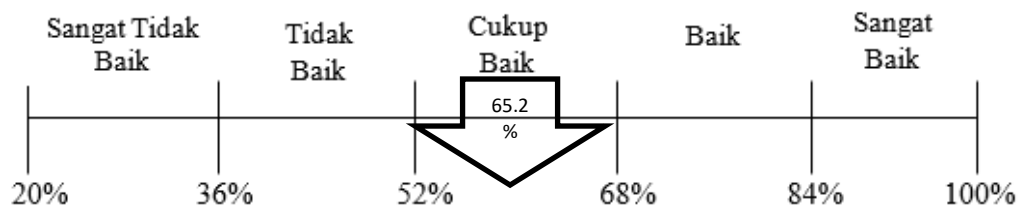
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme SDM

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%
		5	4	3	2	1		
1	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan.	7	20	7	84	9	313	49,3%
2	Petugas mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	9	21	2	59	36	289	45,5%
Kemampuan		16	41	9	143	45	602	47,4%
5	Pelayanan yang diberikan oleh KSOP Kelas III Pulau Baai memiliki kualitas yang memuaskan.	50	57	5	15	0	523	82,4%

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%
		5	4	3	2	1		
6	Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa.	26	29	4	49	19	375	59,1%
Kualitas		76	86	9	64	19	898	70,7%
5	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat dipercaya.	18	74	8	20	7	457	72,0%
6	Pelayanan yang diberikan oleh petugas jarang mengalami kesalahan atau keterlambatan.	52	58	4	10	3	527	83,0%
Keandalan		70	132	12	30	10	984	77,5%
Profesionalisme SDM		162	259	30	237	74	2484	65,2%

Sumber: Data Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel rekapitulasi tersebut dapat dilihat bahwa total skor Profesionalisme SDM memiliki nilai sebesar 2.484 dengan nilai persentase sebesar 65,2% dan nilai ini berada pada rentang kategori cukup baik berdasarkan ketentuan pada tabel 4.1. Artinya, responden memiliki persepsi yang cukup baik terkait Profesionalisme SDM. Nilai skor tertinggi berada pada dimensi keandalan dan skor terendah berada pada dimensi kemampuan. Jika digambarkan ke dalam garis kontinum maka akan terlihat seperti pada gambar berikut.



Gambar 4.5 Garis Kontinum Profesionalisme SDM

Setelah diketahui kategori variabel profesionalisme SDM secara keseluruhan, selanjutnya adalah menghitung distribusi frekuensi. Pembuatan distribusi frekuensi dengan langkah-langkah:

1. Mencari rentang yaitu data maksimum dikurang data minimum, yaitu:
 $30 - 6 = 24$.
2. Mencari banyaknya kelas interval dengan rumus $K = 1 + (3,3) \log n$, atau boleh ditetapkan peneliti dalam penelitian ini peneliti tetapkan 5 kelas interval karena jumlah alternatif jawaban pada kuesioner lima *option*.
3. Mencari panjang kelas interval yaitu dengan cara pajang rentang dibagi jumlah kelas interval, yaitu $24 : 5 = 4,8 = 5$

Adapun distribusi frekuensi data *profesionalisme SDM* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

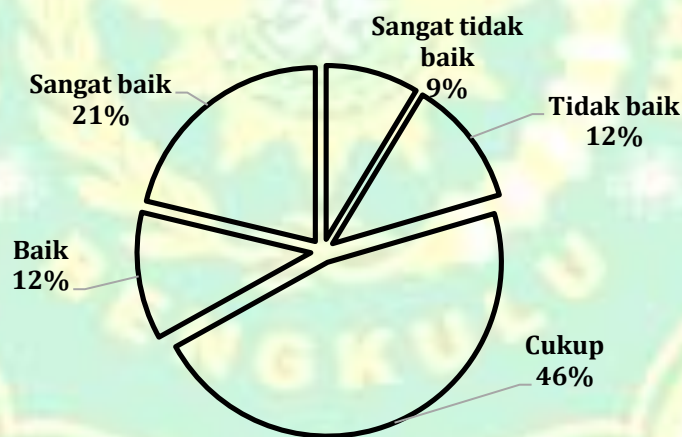
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Data Variabel Profesionalisme SDM

Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Keterangan
6 – 11	11	9	Sangat tidak setuju (sangat tidak baik)
>11 – 16	15	12	Tidak setuju (tidak baik)
>16 – 20	59	46	Netral (cukup)
>20 – 25	15	12	Setuju (baik)

>25 - 30	27	21	Sangat setuju (sangat baik)
Jumlah	127 orang	100%	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa 11 orang (9%) responden yang menyatakan profesionalisme SDM sangat tidak baik, 15 orang (12%) menyatakan tidak baik, 59 orang (46%) menyatakan cukup, 15 orang (12%) baik dan 27 orang (21%) sangat baik. Artinya bahwa hasil penelitian ini menemukan sebanyak 33% karyawan yang setuju bahwa profesionalisme SDM berada dalam kategori baik dan 20% karyawan menyatakan profesionalisme SDM buruk dan mayoritas menyatakan profesionalisme SDM cukup, dengan nilai rata-rata 19,6 yang terletak pada interval 16 – 20 yang berarti cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 4.6 Profesionalisme SDM

C. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas *E-Service*

Kualitas e-service dioperasionalkan menjadi 5 (lima) dimensi yang kemudian diturunkan menjadi 10 (sepuluh) item pernyataan. Berikut adalah tanggapan responden mengenai Kualitas e-service:

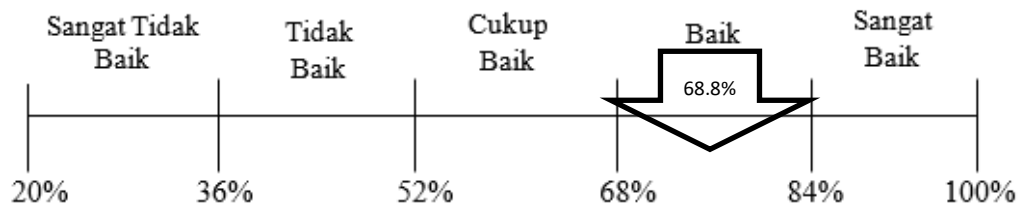
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas E-service

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%
		5	4	3	2	1		
1	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan pelayanan dengan cepat sesuai kebutuhan pengguna jasa.	49	46	11	20	1	503	79,2%
2	Pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	1	8	20	79	19	274	43,1%
Ketepatan dan kecepatan pelayanan		50	54	31	99	20	777	61,2%
3	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai bersikap ramah dalam melayani pengguna jasa.	68	40	0	14	5	533	83,9%
4	Petugas menunjukkan sikap sopan dan menghargai setiap pengguna jasa.	0	4	17	85	21	258	40,6%
Sikap dan keramahan petugas		68	44	17	99	26	791	62,3%
5	Informasi yang diberikan oleh petugas mudah dipahami oleh pengguna jasa.	16	52	45	11	3	448	70,6%
6	Petugas memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur pelayanan.	18	69	35	4	1	480	75,6%

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%
		5	4	3	2	1		
Kejelasan informasi		34	121	80	15	4	928	73,1%
7	Prosedur pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai mudah diikuti oleh pengguna jasa.	85	34	5	2	1	581	91,5%
8	Persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipenuhi.	8	17	16	68	18	310	48,8%
Kemudahan prosedur		93	51	21	70	19	891	70,2%
9	Fasilitas pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.	28	62	19	16	2	479	75,4%
10	Lingkungan pelayanan bersih, rapi, dan tertata dengan baik.	40	61	10	15	1	505	79,5%
Kenyamanan fasilitas		68	123	29	31	3	984	77,5%
Kualitas E-Service		313	393	178	314	72	4371	68,8%

Sumber: Data Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel rekapitulasi tersebut dapat dilihat bahwa total skor Kualitas e-service memiliki nilai sebesar 4.371 dengan nilai persentase sebesar 68,8% dan nilai ini berada pada rentang kategori baik berdasarkan ketentuan pada tabel 4.1. Artinya, responden memiliki persepsi yang baik terkait kualitas e-service. Nilai skor tertinggi berada pada dimensi kenyamanan fasilitas dan skor terendah berada pada dimensi kecepatan dan ketepatan pelayanan. Jika digambarkan ke dalam garis kontinum maka akan terlihat seperti pada gambar berikut.



Gambar 4.7 Garis Kontinum Kualitas *E-Service*

Setelah diketahui kategori variabel kualitas e-service secara keseluruhan, selanjutnya adalah menghitung distribusi frekuensi. Pembuatan distribusi frekuensi dengan langkah-langkah:

1. Mencari rentang yaitu data maksimum dikurang data minimum, yaitu:

$$50 - 10 = 40$$
2. Mencari banyaknya kelas interval dengan rumus $K = 1 + (3,3) \log n$, atau boleh ditetapkan peneliti dalam penelitian ini peneliti tetapkan 5 kelas interval karena jumlah alternatif jawaban pada kuesioner lima *option*.
3. Mencari panjang kelas interval yaitu dengan cara pajang rentang dibagi jumlah kelas interval, yaitu $40 : 5 = 8$

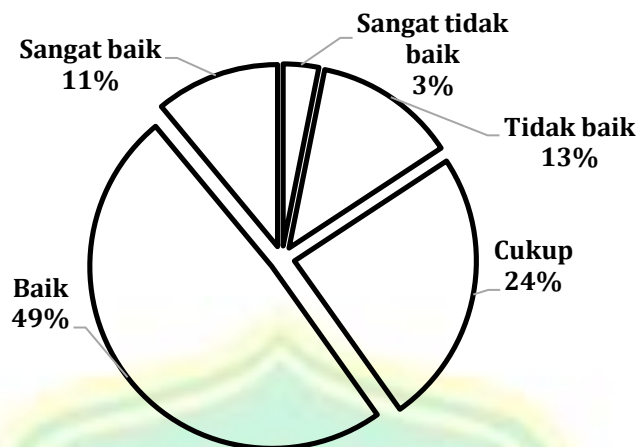
Adapun distribusi frekuensi data kualitas e-service dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas e-service

Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Keterangan
10 – 18	4	3	Sangat tidak setuju (sangat tidak baik)
>18 – 26	16	13	Tidak setuju (tidak baik)
>26 – 34	31	24	Netral (cukup)
>34 – 42	62	49	Setuju (baik)
>42 - 50	14	11	Sangat setuju (sangat baik)
Jumlah	127 orang	100%	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa 4 orang (3%) responden yang menyatakan kualitas e-service sangat tidak baik, 16 orang (13%) menyatakan tidak baik, 31 orang (24%) menyatakan cukup, 62 orang (49%) baik dan 14 orang (11%) sangat baik. Artinya bahwa hasil penelitian ini menemukan sebanyak 60% karyawan yang setuju bahwa kualitas e-service berada dalam kategori baik dan 16% karyawan menyatakan kualitas e-service buruk dan sisanya menyatakan kualitas e-service cukup, dengan nilai rata-rata 34,4 yang terletak pada interval 34 – 42 yang berarti baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 4.8 Kualitas e-service

D. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pengguna jasa dioperasionalkan menjadi 5 (lima) dimensi yang kemudian diturunkan menjadi 10 (sepuluh) item pernyataan. Berikut adalah tanggapan responden mengenai Kepuasan pengguna jasa:

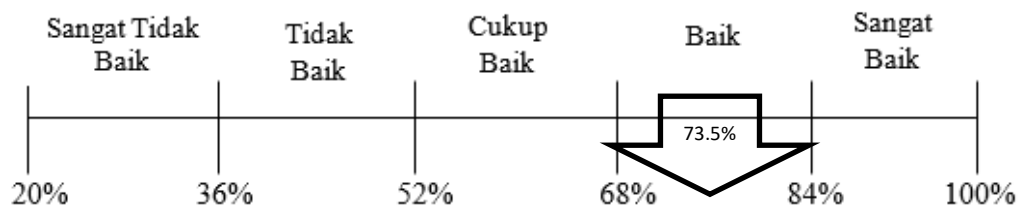
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan pengguna jasa

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%
		5	4	3	2	1		
1	Pelayanan yang saya terima di KSOP Kelas III Pulau Baai sesuai dengan harapan saya.	25	53	36	7	6	465	73,2%
2	Kinerja pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi saya sebagai pengguna jasa.	16	32	19	45	15	370	58,3%
Kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan		41	85	55	52	21	835	65,7%
3	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.	45	60	18	3	1	526	82,8%
4	Saya menilai pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.	0	23	18	73	13	305	48,0%
Tingkat kepuasan secara keseluruhan		45	83	36	76	14	831	65,4%

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%
		5	4	3	2	1		
5	Saya bersedia menggunakan kembali layanan KSOP Kelas III Pulau Baai di masa mendatang.	56	63	6	2	0	554	87,2%
6	Saya akan tetap memilih layanan KSOP Kelas III Pulau Baai jika membutuhkan pelayanan serupa.	56	52	11	7	1	536	84,4%
Keinginan untuk menggunakan kembali layanan		112	115	17	9	1	1090	85,8%
7	Saya bersedia merekomendasikan layanan KSOP Kelas III Pulau Baai kepada orang lain.	72	55	0	0	0	580	91,3%
8	Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.	36	75	1	15	0	513	80,8%
Kesediaan merekomendasikan layanan		108	130	1	15	0	1093	86,1%
9	Saya jarang mengalami kendala atau masalah dalam pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.	31	68	20	7	1	502	79,1%
10	Saya tidak memiliki keluhan yang berarti terhadap pelayanan yang diberikan.	12	22	5	66	22	317	49,9%
Minimnya keluhan terhadap pelayanan		43	90	25	73	23	819	64,5%
Kepuasan Pengguna Jasa		349	503	134	225	59	4668	73,5%

Sumber: Data Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel rekapitulasi tersebut dapat dilihat bahwa total skor Kepuasan pengguna jasa memiliki nilai sebesar 4.668 dengan nilai persentase sebesar 73,5% dan nilai ini berada pada rentang kategori baik berdasarkan ketentuan pada tabel 4.1. Artinya, responden memiliki persepsi yang baik terkait kepuasan pengguna jasa. Nilai skor tertinggi berada pada dimensi kuantitas hasil kerja dan skor terendah berada pada dimensi kualitas hasil kerja. Jika digambarkan ke dalam garis kontinum maka akan terlihat seperti pada gambar berikut.



Gambar 4.9 Garis Kontinum Kepuasan Pengguna Jasa

Setelah diketahui kategori variabel kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan, selanjutnya adalah menghitung distribusi frekuensi. Pembuatan distribusi frekuensi dengan langkah-langkah:

1. Mencari rentang yaitu data maksimum dikurang data minimum, yaitu:

$$50 - 10 = 40$$
2. Mencari banyaknya kelas interval dengan rumus $K = 1 + (3,3) \log n$, atau boleh ditetapkan peneliti dalam penelitian ini peneliti tetapkan 5 kelas interval karena jumlah alternatif jawaban pada kuesioner lima *option*.
3. Mencari panjang kelas interval yaitu dengan cara pajang rentang dibagi jumlah kelas interval, yaitu $40 : 5 = 8$

Adapun distribusi frekuensi data kepuasan pengguna jasa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

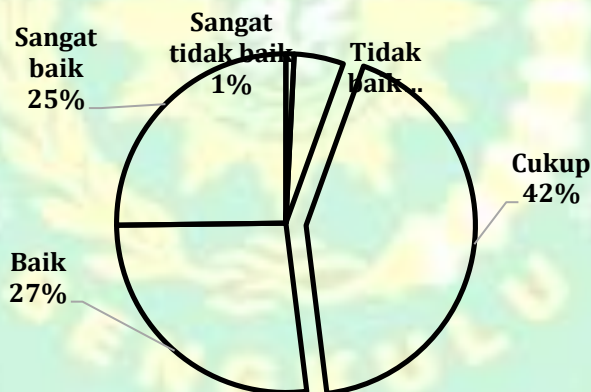
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengguna Jasa

Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Keterangan
10 – 18	1	1	Sangat tidak setuju (sangat tidak baik)
>18 – 26	6	5	Tidak setuju (tidak baik)
>26 – 34	54	43	Netral (cukup)
>34 – 42	34	27	Setuju (baik)

>42 - 50	32	25	Sangat setuju (sangat baik)
Jumlah	127 orang	100%	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa 1 orang (1%) responden yang menyatakan kepuasan pengguna jasa sangat tidak baik, 6 orang (5%) menyatakan tidak baik, 54 orang (43%) menyatakan cukup, 34 orang (27%) baik dan 32 orang (25%) sangat baik. Artinya bahwa hasil penelitian ini menemukan sebanyak 52% responden yang setuju bahwa kepuasan pengguna jasa berada dalam kategori baik dan 6% responden menyatakan kepuasan pengguna jasa buruk dan mayoritas sisanya cukup, dengan nilai rata-rata 36,8 yang terletak pada interval 34 – 42 yang berarti baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 4.10 Kepuasan pengguna jasa

4.1.3 Hasil Analisis Model Persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM)

Analisis verifikatif bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel laten dalam penelitian ini. Analisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM membentuk dua jenis model, yaitu model pengukuran dan model

struktural. Model pengukuran bertujuan untuk menggambarkan sebaik apa setiap indikator dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran variabel laten melalui pengujian validitas dan reliabilitas indikator dari variabel penelitian. Model struktural adalah model dimana *goodness of fit* untuk *inner model* dapat dibuktikan dengan menguji pengaruh masing-masing *exogenous latent variable* terhadap *endogenous latent variable*.

4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran

Pengujian model pengukuran dalam penelitian ini menggunakan pengujian dua tingkat dan satu tingkat yang disebut dengan pendekatan *confirmatory factor analysis* (CFA) dua tingkat (*second order*) dan satu tingkat (*first order*). Analisis ini disesuaikan dengan kondisi pada masing-masing variabel, dimana ada satu variabel yang hanya memiliki 1 item pernyataan per dimensi sementara variabel lainnya memiliki lebih dari 1 item pernyataan per dimensi. Tingkat pertama (*first order*) menunjukkan hubungan antara indikator dengan variabelnya. Sedangkan tingkat kedua (*second order*) menunjukkan hubungan dari dimensi dengan variabelnya. Hasil pengujian CFA dimaksud, dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Measurement Model (*Conformatory Factor Analysis*)

Variabel Laten	Kode	Indikator	λ	λ^2	e	CR>0,7	AVE>0,5
Kompetensi Digital	KD1	Keyakinan dan Nilai-nilai	0,978	0,956	0,044	0,945	0,813
	KD2	Keterampilan Pengalaman	0,940	0,884	0,116		
	KD3	Karakteristik Kepribadian	0,930	0,865	0,135		
	KD4	Motivasi	0,740	0,548	0,452		
Profesionalisme SDM	PSDM1	Kemampuan	0,860	0,740	0,260	0,922	0,798
	PSDM2	Kualitas	0,943	0,889	0,111		
	PSDM3	Keandalan	0,874	0,764	0,236		

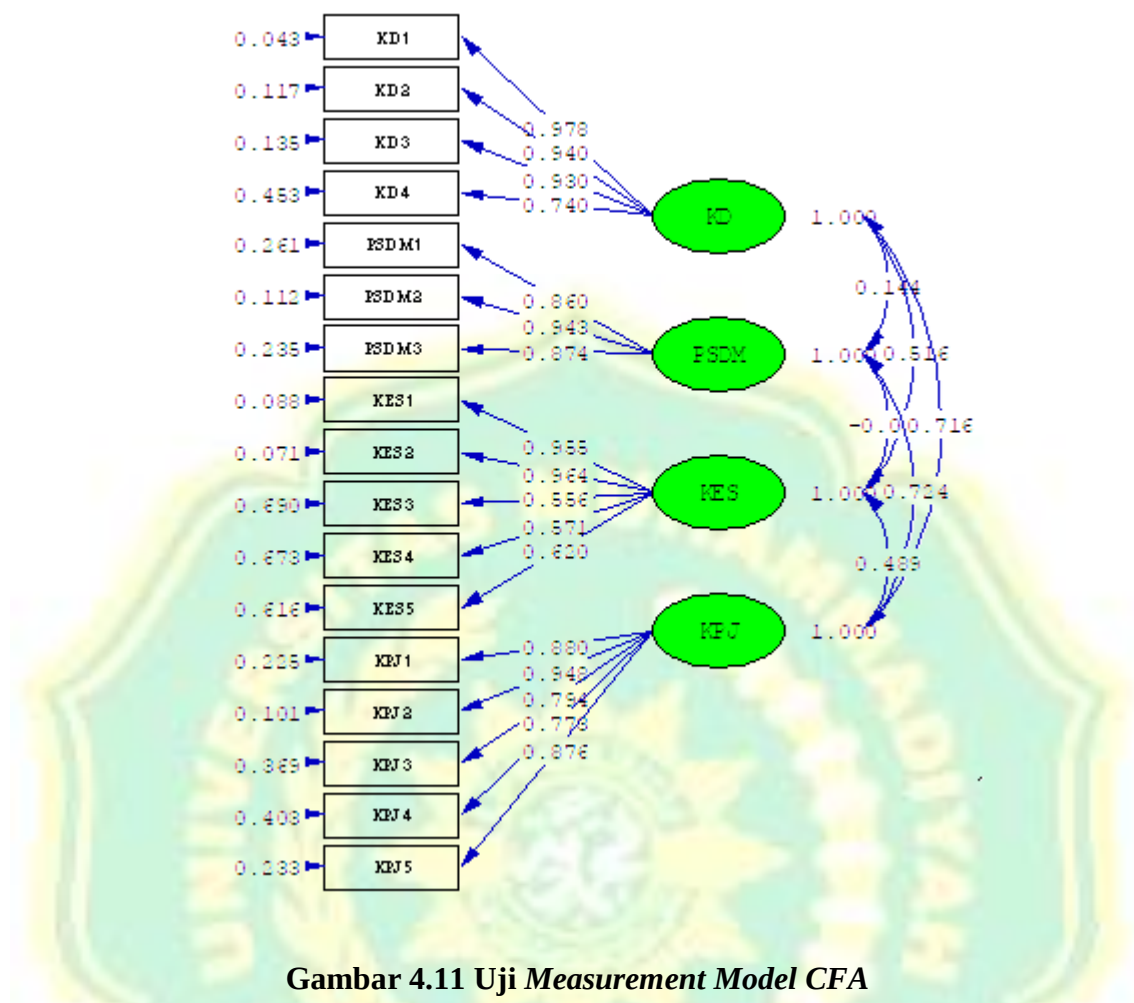
Kualitas E=Service	KES1	Ketepatan dan kecepatan pelayanan	0,955	0,912	0,088	0,863	0,572
	KES2	Sikap dan keramahan petugas	0,964	0,929	0,071		
	KES3	Kejelasan informasi	0,556	0,309	0,691		
	KES4	Kemudahan prosedur	0,571	0,326	0,674		
	KES5	Kenyamanan fasilitas	0,620	0,384	0,616		
Kepuasan Pengguna Jasa	KPJ1	Kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan	0,880	0,774	0,226	0,932	0,734
	KPJ2	Tingkat kepuasan secara keseluruhan	0,948	0,899	0,101		
	KPJ3	Keinginan untuk menggunakan kembali layanan	0,794	0,630	0,370		
	KPJ4	Kesediaan merekomendasikan layanan	0,773	0,598	0,402		
	KPJ5	Minimnya keluhan terhadap pelayanan	0,876	0,767	0,233		

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan Tabel 4.9, hasil pengujian *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) menunjukkan bahwa seluruh variabel laten yang diteliti, yaitu Kompetensi Digital, Profesionalisme SDM, Kualitas E-Service, dan Kepuasan Pengguna Jasa telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas yang ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Composite Reliability* (CR) untuk setiap variabel yang berada di atas ambang batas 0,7, di mana variabel Kompetensi Digital mencatatkan nilai tertinggi sebesar 0,945, diikuti oleh Kepuasan Pengguna Jasa (0,932), Profesionalisme SDM (0,922), dan Kualitas E-Service (0,863). Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari seluruh variabel juga menunjukkan hasil yang sangat memuaskan karena telah melampaui standar minimal 0,5, dengan nilai tertinggi

dicapai oleh variabel Kompetensi Digital sebesar 0,813 dan nilai terendah pada variabel Kualitas E-Service sebesar 0,572. Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan mampu merepresentasikan konstruk variabel secara akurat.

Lebih lanjut, analisis terhadap nilai *loading factor* (λ) pada setiap indikator menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki kontribusi yang sangat kuat terhadap pembentukan variabel latennya, dengan nilai umumnya berada di atas 0,5. Indikator "Keyakinan dan Nilai-nilai" pada variabel Kompetensi Digital memiliki muatan faktor tertinggi sebesar 0,978, disusul oleh "Sikap dan keramahan petugas" pada variabel Kualitas E-Service sebesar 0,964, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut adalah representasi paling dominan dalam membentuk variabel laten masing-masing. Meskipun terdapat beberapa indikator seperti "Kejelasan informasi" (0,556) dan "Kemudahan prosedur" (0,571) pada variabel Kualitas E-Service yang memiliki nilai *loading factor* lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, namun nilai tersebut masih berada di atas ambang batas validitas yang lazim digunakan. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam tahapan analisis struktural selanjutnya guna menguji hipotesis penelitian. Jika digambarkan akan tampak seperti gambar berikut.



Gambar 4.11 Uji Measurement Model CFA

Setelah perhitungan model pengukuran pada masing-masing variabel selesai dilakukan, maka selanjutnya adalah melakukan perhitungan pengujian model struktural.

4.1.3.2 Pengujian Model Struktural

Berdasarkan paradigma penelitian maka terdapat 2 (dua) persamaan model sub struktur yang akan diuji dalam penelitian ini. Hasil pengujian statistik terhadap pengukuran model struktural dalam penelitian ini, maka dihasilkanlah nilai koefisien jalur pada masing-masing persamaan sub struktur sebagai berikut:

$$KES = 0,675 \cdot KD + 0,363 \cdot PSDM; R^2 = 0,657 \dots\dots\dots (1)$$

$$KPJ = 0,494 * KD + 0,561 * PSDM + 0,195 * KES; R^2 = 0,915 \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

KES : Kualitas E-Service

PSDM: Profesionalisme SDM

KD : Kompetensi Digital

KPJ : Kepuasan Pengguna Jasa

R² : Koefisien Determinasi

Mengacu pada hasil persamaan tersebut dapat dilihat bahwa arah hubungan antara kompetensi digital dan profesionalisme SDM dengan kualitas e-service adalah positif, yang artinya ketika kompetensi digital dan profesionalisme SDM meningkat maka kualitas e-service akan meningkat dan terjadi sebaliknya. Total pengaruh dari kompetensi digital dan profesionalisme SDM terhadap kualitas e-service adalah sebesar 0,657 (65,7%).

Hal yang sama terlihat pada persamaan (2) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara kompetensi digital dan profesionalisme SDM serta kualitas e-service dengan kepuasan pengguna jasa adalah positif, yang artinya ketika kompetensi digital dan profesionalisme SDM serta kualitas e-service baik maka kepuasan pengguna jasa akan menjadi baik dan terjadi sebaliknya. Total pengaruh dari kompetensi digital dan profesionalisme SDM serta kualitas e-service terhadap kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 0,915 (91,5%).

Sebelum pengujian hipotesis pada model struktural, terlebih dahulu dilakukan uji tingkat kecokokan model dengan pendekatan *goodness of fit index*. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah model yang dibangun

berdasarkan teoretis mempunyai kecocokan yang baik dengan data empiris yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner lapangan. Hasil pengujian tersebut disajikan pada Tabel 4.11 berikut ini:

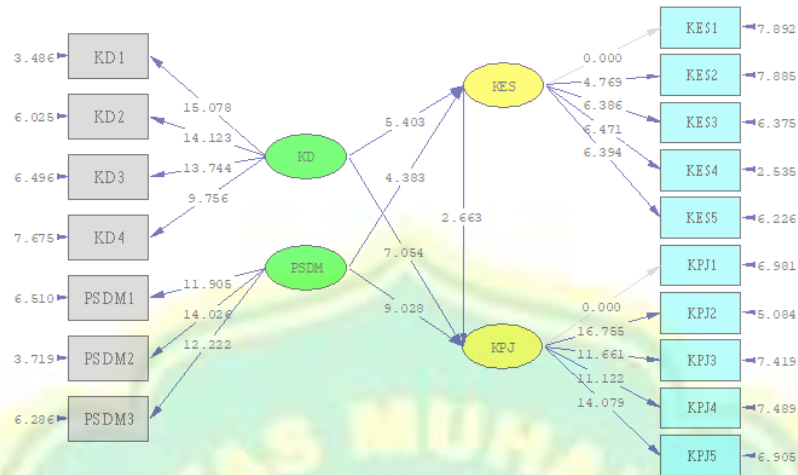
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Kecocokan Model (*Goodness of Fit Model*)

GOF	Acceptable Match Level	Model Index	Explanation
Chi-square	$\text{chi-square} \leq 2df$ (good fit), $2df < \text{chi-square} \leq 3df$ (marginal fit)	215.8 < 2df (226)	Good Fit
P-value	$P \geq 0.05$	0.087	Good Fit
GFI	$GFI \geq 0.9$ (good fit), $0.8 \leq GFI \leq 0.9$ (marginal fit)	0.883	Marginal Fit
RMR	$RMR \leq 0.5$	0.088	Good Fit
RMSEA	$0.05 < RMSEA \leq 0.08$ (good fit), $0.08 < RMSEA \leq 1$ (marginal fit)	0.073	Good Fit
NNFI	$NNFI \geq 0.9$ (good fit), $0.8 \leq NNFI \leq 0.9$ (marginal fit)	0.902	Good Fit
NFI	$NFI \geq 0.9$ (good fit), $0.8 \leq NFI \leq 0.9$ (marginal fit)	0.906	Good Fit
AGFI	$AGFI \geq 0.9$ (good fit), $0.8 \leq AGFI \leq 0.9$ (marginal fit)	0.807	Marginal Fit
RFI	$RFI \geq 0.9$ (good fit), $0.8 \leq RFI \leq 0.9$ (marginal fit)	0.917	Good Fit
CFI	$CFI \geq 0.9$ (good fit), $0.8 \leq CFI \leq 0.9$ (marginal fit)	0.914	Good Fit

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa dari 10 indikator *Goodness of fit*, terdapat 2 indikator yang memiliki kategori *marginak fit*. Sementara dari indikator lainnya memiliki kategori *good fit*. Sehingga dengan demikian maka model penelitian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis penelitian. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis penelitian. Hasil pengujian hipotesis penelitian ditunjukkan Gambar 4.12.

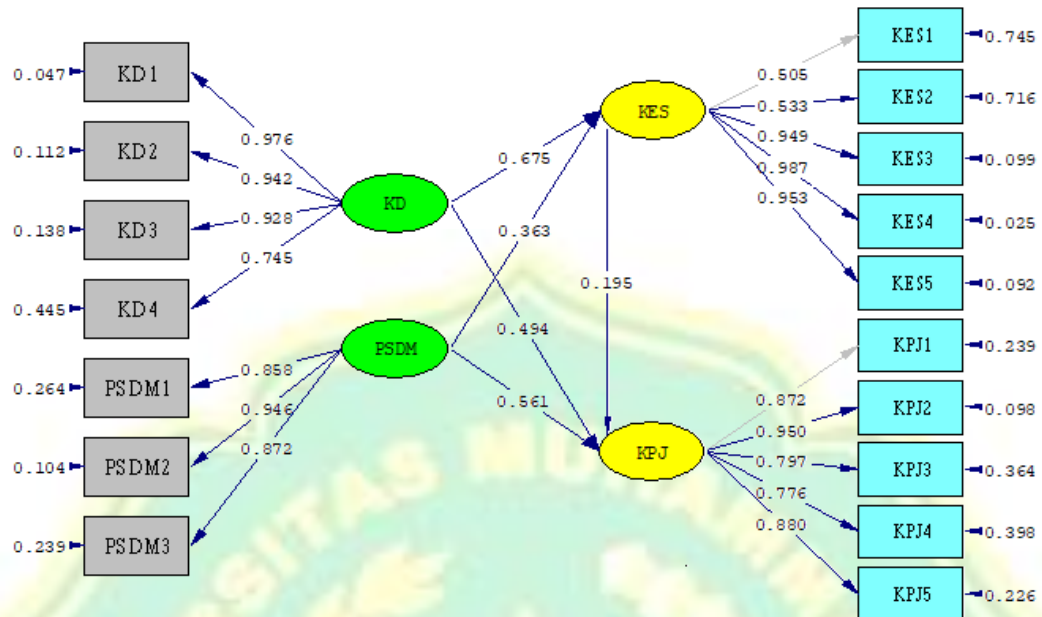
Gambar 4.12 Diagram Model Struktural Penelitian *T-Value*



Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Nilai-nilai yang muncul dalam model struktural *t-value* menunjukkan nilai *t* hitung dari masing-masing variabel terhadap variabel lainnya. Ketentuannya jika nilai *t* hitung lebih besar dari 1,96 maka artinya terdapat pengaruh signifikan dari satu variabel terhadap variabel lainnya dan sebaliknya jika nilainya kurang dari 1,96 maka artinya tidak ada pengaruh signifikan. Untuk penjelasan ini akan dibahas lebih rinci pada pengujian hipotesis. Kemudian besarnya pengaruh antar variabel laten yang dihasilkan, dapat diketahui dengan melihat nilai koefisien jalur yang terbentuk. Nilai koefisien jalur yang terbentuk dalam penelitian ini ditunjukkan Gambar 4.13.

Gambar 4.13 Diagram Model Struktural *Standard Solutions*



Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

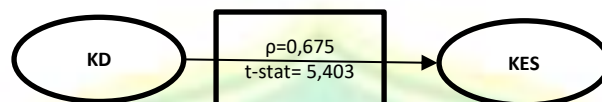
Nilai-nilai yang muncul pada model struktural *standardized solution* merupakan nilai koefisien jalur yang digunakan dalam persamaan dan untuk melihat arah hubungan antar variabel. Jika nilainya positif maka artinya ketika ada peningkatan dari suatu variabel maka variabel lain akan meningkat sesuai dengan besaran koefisien jalurnya. Dan sebaliknya jika arah hubungannya bernilai negatif maka ketika ada peningkatan dari suatu variabel maka variabel lain akan menurun sesuai dengan besaran koefisien jalurnya. Setelah diperoleh nilai koefisien jalur dan nilai t-statistik, maka selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis statistik yang akan dijabarkan secara lebih rinci pada bahasan pengujian hipotesis.

4.1.3.3 Pengujian Hipotesis Statistik

Berdasarkan kerangka penelitian dan gambar model struktural maka dapat dibuat penujian hipotesis sebagai berikut.

1. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis 1 dalam penelitian ini adalah bahwa diduga terdapat pengaruh antara variabel Kompetensi digital terhadap Kualitas E-Service. Berikut merupakan hasil uraian model hipotesis 1.

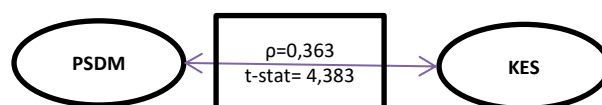


Gambar 4.14 Hasil Gambar Hipotesis 1

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa koefisien jalur yang diperoleh dari pengaruh variabel Kompetensi digital terhadap variabel Kualitas E-Service adalah sebesar $\rho = 0,675$ dengan nilai t hitung = 5,403 dimana nilai ini lebih besar dari 1,96 sehingga menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara Kompetensi digital terhadap Kualitas E-Service. Nilai koefisien sebesar 0,675 pada koefisien parameter artinya adalah semakin baik Kompetensi digital, maka semakin baik pula Kualitas E-Service. Hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan, dimana Kompetensi digital memiliki efek positif langsung secara signifikan terhadap Kualitas E-Service.

2. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis 2 dalam penelitian ini adalah bahwa diduga terdapat pengaruh antara variabel Profesionalisme SDM terhadap Kualitas E-Service. Berikut merupakan hasil uraian model hipotesis 2.

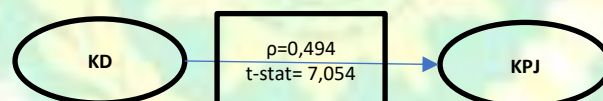


Gambar 4.15 Hasil Gambar Hipotesis 2

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa koefisien jalur yang diperoleh dari pengaruh variabel Profesionalisme SDM terhadap variabel Kualitas E-Service adalah sebesar $\rho = 0,363$ dengan nilai t hitung = 4,383 dimana nilai ini lebih besar dari 1,96 sehingga menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara Profesionalisme SDM terhadap Kualitas E-Service. Nilai koefisien sebesar 0,363 pada koefisien parameter artinya adalah semakin baik Profesionalisme SDM, maka semakin baik pula Kualitas E-Service. Hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan, dimana Profesionalisme SDM memiliki efek positif langsung secara signifikan terhadap Kualitas E-Service.

3. Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis 3 dalam penelitian ini adalah bahwa diduga terdapat pengaruh antara variabel Kompetensi digital terhadap Kepuasan pengguna jasa. Berikut merupakan hasil uraian model hipotesis 3.



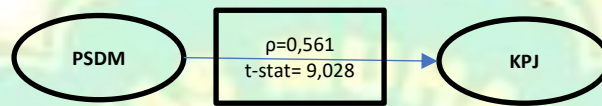
Gambar 4.16 Hasil Gambar Hipotesis 3

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa koefisien jalur yang diperoleh dari pengaruh variabel Kompetensi digital terhadap variabel Kepuasan pengguna jasa adalah sebesar $\rho = 0,494$ dengan nilai t hitung = 7,054 dimana nilai ini lebih besar dari 1,96 sehingga menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara Kompetensi digital terhadap Kepuasan pengguna jasa. Nilai koefisien sebesar 0,494 pada koefisien parameter artinya adalah semakin baik Kompetensi digital, maka semakin baik pula Kepuasan pengguna jasa. Hasil ini mendukung hipotesis

yang diajukan, dimana Kompetensi digital memiliki efek positif langsung secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa.

4. Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis 4 dalam penelitian ini adalah bahwa diduga terdapat pengaruh antara variabel Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan pengguna jasa. Berikut merupakan hasil uraian model hipotesis 4.

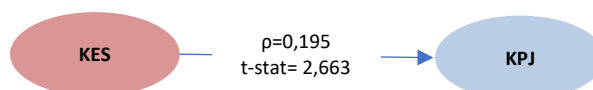


Gambar 4.17 Hasil Gambar Hipotesis 4

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa koefisien jalur yang diperoleh dari pengaruh variabel Profesionalisme SDM terhadap variabel Kepuasan pengguna jasa adalah sebesar $\rho = 0,561$ dengan nilai t hitung = 9,028 dimana nilai ini lebih besar dari 1,96 sehingga menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan pengguna jasa. Nilai koefisien sebesar 0,561 pada koefisien parameter artinya adalah semakin baik Profesionalisme SDM, maka semakin baik pula Kepuasan pengguna jasa. Hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan, dimana Profesionalisme SDM memiliki efek positif langsung secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa.

5. Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis 5 dalam penelitian ini adalah bahwa diduga terdapat pengaruh antara variabel Kualitas e-service terhadap kepuasan pengguna jasa. Berikut merupakan hasil uraian model hipotesis 5.

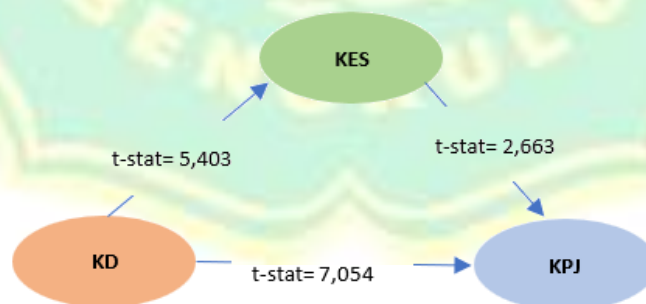


Gambar 4.18 Hasil Gambar Hipotesis 5

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa koefisien jalur yang diperoleh dari pengaruh variabel Kualitas e-service terhadap variabel kepuasan pengguna jasa adalah sebesar $\rho = 0,195$ dengan nilai t hitung = 2,663 dimana nilai ini lebih besar dari 1,96 sehingga menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas e-service terhadap kepuasan pengguna jasa. Nilai koefisien sebesar 0,195 pada koefisien parameter artinya adalah semakin baik Kualitas e-service, maka semakin baik pula kepuasan pengguna jasa. Hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan, dimana Kualitas e-service memiliki efek positif langsung secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

6. Pengujian Hipotesis 6

Hipotesis 6 dalam penelitian ini diduga terdapat pengaruh antara variabel kompetensi digital terhadap kepuasan pengguna jasa melalui kualitas e-service. Berikut merupakan hasil uraian model hipotesis 6.



Gambar 4.19 Hasil Gambar Hipotesis 6

Untuk pengujian signifikansi kualitas e-service sebagai variabel mediasi dalam model dapat diperiksa dari hasil uji sobel dengan rincian pertama adalah

mencari nilai t hitung dari KD terhadap KES dan kedua mencari t hitung dari KES terhadap KPJ. Untuk menghitung uji mediasi digunakan uji sobel dengan menggunakan calculator uji sobel secara online pada tabel berikut.

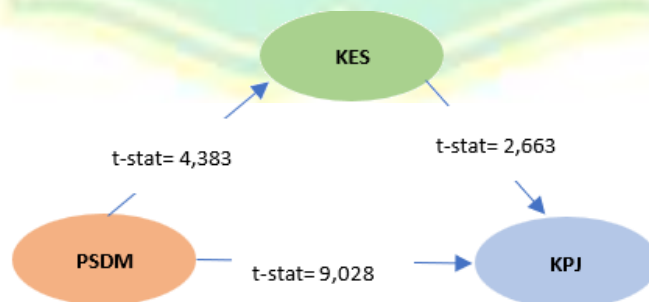
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis 6

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	5.403	Sobel test:	2.38862892
t_b	2.663	Aroian test:	2.35637829
		Goodman test:	2.42224107
		Reset all	Calculate

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 2,389. Jika $\alpha = 0,05$ maka t tabel = 1,96. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa t hitung (2,389) lebih besar dari t tabel (1,96) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas e-service mampu memediasi hubungan antara Kompetensi digital terhadap Kepuasan pengguna jasa.

7. Pengujian Hipotesis 7

Hipotesis 7 dalam penelitian ini diduga terdapat pengaruh antara variabel profesionalisme SDM terhadap kepuasan pengguna jasa melalui kualitas e-service. Berikut merupakan hasil uraian model hipotesis 7.



Gambar 4.20 Hasil Gambar Hipotesis 7

Untuk pengujian signifikansi kaulitas e-service sebagai variabel mediasi dalam model dapat diperiksa dari hasil uji sobel dengan rincian pertama adalah mencari nilai t hitung dari PSDM terhadap KES dan kedua mencari t hitung dari KES terhadap KPJ. Untuk menghitung uji mediasi digunakan uji sobel dengan menggunakan calculator uji sobel secara online pada tabel berikut.

Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis 7

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	4.383	Sobel test: 2.27586303	0.02285421
t_b	2.663	Aroian test: 2.2337952	0.02549655
		Goodman test: 2.32040075	0.02031921
		Reset all	Calculate

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 2,276. Jika $\alpha = 0,05$ maka t tabel = 1,96. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa t hitung (2,276) lebih besar dari t tabel (1,96) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas e-service mampu memediasi hubungan antara Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan pengguna jasa.

Tabel 4.14 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Path Coefficient	T-Statistics	Ket
1	Kompetensi Digital → Kualitas e-service	0,675	5,403	H1 Diterima
2	Profesionalisme SDM → Kualitas e-service	0,363	4,383	H2 Diterima
3	Kompetensi Digital → Kepuasan Pengguna Jasa	0,494	7,054	H3 Diterima
4	Profesionalisme SDM → Kepuasan Pengguna Jasa	0,561	9,028	H4 Diterima
5	Kualitas e-Service → Kepuasan Pengguna Jasa	0,195	2,663	H5 Diterima

Hipotesis	Hubungan Variabel	Path Coefficient	T-Statistics	Ket
6	Kompetensi Digital → Kualitas e-service → Kepuasan Pengguna Jasa	0,132	2,389	H6 Diterima
7	Profesionalisme SDM → Kualitas e-service → Kepuasan Pengguna Jasa	0,071	2,276	H7 Diterima

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Kompetensi Digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas E-Service, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,675 dan nilai T-statistik sebesar 5,403. Angka ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi digital yang dimiliki oleh SDM, maka kualitas layanan elektronik yang diberikan kepada pengguna juga akan meningkat secara konsisten, sehingga H1 diterima. Secara teoritis, temuan ini menjelaskan bahwa penguasaan teknologi, motivasi, dan karakteristik kepribadian digital yang baik merupakan fondasi utama dalam mengoperasikan sistem layanan berbasis digital secara efektif. SDM yang kompeten secara digital mampu menerjemahkan kebutuhan sistem menjadi layanan yang lebih responsif, akurat, dan tepat sasaran, yang pada akhirnya secara langsung meningkatkan persepsi pengguna terhadap kualitas e-service yang disediakan organisasi.

Pada hipotesis kedua, ditemukan bahwa Profesionalisme SDM memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas E-Service, yang ditunjukkan melalui *path coefficient* sebesar 0,363 dengan nilai T-statistik mencapai 4,383. Dengan diterimanya H2, dapat disimpulkan bahwa aspek profesionalisme, yang mencakup kemampuan, kualitas kerja, dan keandalan individu, menjadi faktor krusial dalam membentuk standar layanan elektronik yang berkualitas di mata

pengguna. Profesionalisme SDM bukan hanya sekadar teknis, melainkan sikap mental yang memastikan bahwa setiap prosedur digital dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan standar kualitas yang tinggi. Hal ini menjamin bahwa setiap interaksi pengguna dengan sistem e-service tetap terjaga keramahannya, kejelasannya, dan kemudahannya, karena didukung oleh personel yang profesional dan dapat diandalkan dalam mengelola seluruh ekosistem layanan tersebut.

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Kompetensi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa, dengan *path coefficient* sebesar 0,494 dan nilai T-statistik sebesar 7,054, sehingga H3 diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa kompetensi digital yang mumpuni di internal organisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi secara nyata mampu menciptakan kepuasan yang lebih tinggi bagi pengguna jasa. Kepuasan pengguna sangat bergantung pada kemudahan, kenyamanan, dan efektivitas layanan yang mereka terima, yang semuanya sangat dipengaruhi oleh kecakapan digital para pengelola layanan. Ketika organisasi memiliki SDM yang kompeten secara digital, mereka cenderung mampu menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih mulus dan solutif, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan.

Untuk hipotesis keempat, hasil uji statistik mengungkapkan pengaruh positif dan signifikan dari Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Pengguna Jasa, dengan nilai *path coefficient* 0,561 dan T-statistik 9,028. Dengan diterimanya H4, ini membuktikan bahwa perilaku profesional, keramahan, dan keandalan SDM menjadi determinan utama dalam menentukan apakah seorang pengguna merasa

puas atau tidak terhadap jasa yang diterima. Profesionalisme SDM bertindak sebagai wajah organisasi yang memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna, terutama dalam pelayanan jasa yang menuntut interaksi manusia yang berkualitas. Tingginya tingkat profesionalisme ini akan meminimalkan keluhan pengguna dan meningkatkan ekspektasi serta persepsi positif mereka, sehingga kepuasan pengguna dapat tercapai dan terjaga dalam jangka panjang.

Hipotesis kelima menyatakan bahwa Kualitas E-Service memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,195 dan T-statistik sebesar 2,663, sehingga H5 diterima. Hal ini menekankan bahwa kualitas dari sistem e-service itu sendiri merupakan elemen fundamental yang secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan layanan. Kualitas e-service yang mencakup aspek kecepatan, kejelasan informasi, serta kemudahan prosedur menjadi faktor penentu utama yang dirasakan langsung oleh pengguna. Jika sistem e-service berjalan dengan baik dan mampu menjawab ekspektasi pengguna secara konsisten, maka kepuasan pengguna akan meningkat, yang nantinya akan berdampak pada meningkatnya keinginan mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada pihak lain.

Hipotesis keenam, yang menguji peran Kualitas E-Service dalam memoderasi pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Jasa, menunjukkan hasil signifikan dengan nilai *path coefficient* 0,132 dan T-statistik 2,389, sehingga H6 diterima. Temuan ini menegaskan bahwa Kualitas E-Service berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kompetensi

digital SDM dan kepuasan yang dirasakan pengguna. Artinya, kompetensi digital yang tinggi akan lebih optimal dalam menciptakan kepuasan pengguna ketika didukung oleh kualitas e-service yang mumpuni. Kualitas layanan elektronik menjadi jembatan strategis yang mengubah kompetensi internal SDM menjadi nilai tambah yang nyata bagi pengguna, sehingga setiap upaya pengembangan kompetensi digital akan memberikan dampak yang lebih besar pada kepuasan pelanggan jika disertai dengan perbaikan terus-menerus pada sistem layanan elektronik.

Terakhir, hipotesis ketujuh menguji peran Kualitas E-Service dalam memoderasi pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Dengan *path coefficient* 0,071 dan T-statistik 2,276, H7 diterima, yang menunjukkan bahwa Kualitas E-Service secara signifikan memperkuat pengaruh profesionalisme SDM terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa. Peran moderasi ini menunjukkan bahwa profesionalisme individu tidak berdiri sendiri dalam meningkatkan kepuasan, melainkan perlu disalurkan melalui kualitas sistem layanan yang prima. Ketika profesionalisme SDM yang tinggi dikombinasikan dengan sistem e-service yang berkualitas, pengguna akan mendapatkan pengalaman yang jauh lebih memuaskan, karena profesionalisme SDM mampu dieksekusi secara efektif melalui infrastruktur digital yang handal dan berpusat pada kepuasan pengguna.

4.2 Pembahasan

Pembahasan ini disusun berdasarkan hasil analisis deskriptif dan structural equation modeling (SEM) terhadap 127 responden pada pelayanan daring Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai. Model penelitian dinilai layak untuk diinterpretasikan karena sebagian besar indeks goodness of fit berada dalam kategori good fit, sedangkan GFI dan AGFI masih berada pada kategori marginal fit. Secara substantif, seluruh hubungan langsung dan tidak langsung yang diajukan terbukti positif dan signifikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem atau tampilan layanan elektronik, tetapi juga oleh kapasitas digital dan profesionalisme petugas yang mengoperasikan serta mendukung proses layanan.

Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

H	Hubungan	Koefisien	t-statistik	Keputusan	Makna
H1	Kompetensi digital → kualitas e-service	0,675	5,403	Diterima	Pengaruh langsung positif
H2	Profesionalisme SDM → kualitas e-service	0,363	4,383	Diterima	Pengaruh langsung positif
H3	Kompetensi digital → kepuasan pengguna	0,494	7,054	Diterima	Pengaruh langsung positif
H4	Profesionalisme SDM → kepuasan pengguna	0,561	9,028	Diterima	Pengaruh langsung positif
H5	Kualitas e-service → kepuasan pengguna	0,195	2,663	Diterima	Pengaruh langsung positif
H6	Kompetensi digital →	0,132	2,389	Diterima	Mediasi parsial-komplementer

H	Hubungan	Koefisien	t-statistik	Keputusan	Makna
	kualitas e-service → kepuasan				
H7	Profesionalisme SDM → kualitas e-service → kepuasan	0,071	2,276	Diterima	Mediasi parsial- komplemeniter

Catatan: koefisien pada H6 dan H7 merupakan pengaruh tidak langsung. Karena pengaruh langsung H3 dan H4 tetap signifikan serta arah pengaruh langsung dan tidak langsung sama-sama positif, kualitas e-service berperan sebagai mediator parsial-komplemeniter, bukan sebagai moderator.

1. Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kualitas E-Service pada Pelayanan Online

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas e-service dengan koefisien jalur sebesar 0,675 dan t-statistik 5,403 ($>1,96$). Dengan demikian, H1 diterima. Koefisien tersebut merupakan pengaruh langsung terbesar dalam pembentukan kualitas e-service.

Artinya, variasi kualitas layanan elektronik di KSOP Kelas III Pulau Baai lebih kuat berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia dalam memahami, menggunakan, dan menyelesaikan persoalan berbasis teknologi daripada hanya dengan sikap profesional secara umum.

Secara konseptual, kompetensi digital mengubah teknologi dari sekadar perangkat administratif menjadi instrumen pelayanan. Petugas yang memiliki pengetahuan digital, pengalaman menggunakan aplikasi, keyakinan untuk bekerja dengan teknologi, dan motivasi untuk mempelajari pembaruan sistem akan lebih mampu melakukan input dan verifikasi data secara akurat, menelusuri status permohonan, mengidentifikasi kesalahan, serta memberikan

bantuan ketika pengguna menemui kendala. Mekanisme tersebut mengurangi kesalahan proses, mempercepat respons, dan memperjelas informasi. Temuan ini konsisten dengan Ingsih et al. (2024), yang menunjukkan bahwa kompetensi digital aparatur pemerintah berkontribusi pada pengembangan layanan digital cerdas dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan ini juga sejalan dengan perspektif public value yang menempatkan akurasi, kelengkapan, aksesibilitas, dukungan pengguna, dan kemampuan layanan mandiri sebagai karakteristik penting pengalaman e-government (Chan et al., 2025).

Hasil deskriptif memperkuat interpretasi tersebut. Kompetensi digital memperoleh skor 76,3% dan termasuk kategori baik; dimensi keyakinan dan nilai-nilai menjadi aspek terkuat, sedangkan motivasi hanya mencapai 66,1%. Pada saat yang sama, kualitas e-service berada pada angka 68,8%, tepat pada batas bawah kategori baik. Pola ini menunjukkan bahwa modal kompetensi digital telah tersedia, tetapi belum seluruhnya diterjemahkan menjadi kualitas layanan yang konsisten. Rendahnya motivasi digital dapat menjadi salah satu titik penghambat karena penguasaan dasar teknologi tidak selalu diikuti kemauan untuk mempelajari fitur baru, memperbarui cara kerja, atau melakukan pemecahan masalah secara proaktif.

Implikasinya, KSOP perlu mengarahkan pengembangan kompetensi digital pada kemampuan yang langsung berkaitan dengan alur layanan, bukan hanya pelatihan aplikasi yang bersifat umum. Prioritas dapat diberikan pada simulasi kasus, penanganan gangguan, validasi dokumen, keamanan data, komunikasi digital, dan pembaruan prosedur. Evaluasi pelatihan sebaiknya menggunakan

indikator operasional, seperti waktu penyelesaian, jumlah koreksi dokumen, kecepatan respons, dan keberhasilan penyelesaian permohonan pada kontak pertama. Langkah ini relevan karena kualitas layanan pemerintah berbasis elektronik merupakan konstruk multidimensional yang mencakup fungsi sistem, kemudahan penggunaan, mutu informasi, bantuan pengguna, serta keamanan dan privasi (Aljukhadar et al., 2022).

2. Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas E-Service

Profesionalisme SDM terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas e-service dengan koefisien jalur 0,363 dan t-statistik 4,383 ($>1,96$), sehingga H2 diterima. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan daring tidak sepenuhnya bersifat teknis. Walaupun transaksi berlangsung melalui sistem elektronik, pengguna tetap bergantung pada petugas untuk memperoleh penjelasan, verifikasi, tindak lanjut, penyelesaian masalah, dan kepastian proses. Karena itu, kemampuan, kualitas kerja, keandalan, tanggung jawab, dan konsistensi petugas tetap membentuk penilaian pengguna terhadap layanan elektronik.

Profesionalisme bekerja melalui dua mekanisme. Pertama, profesionalisme menjaga ketepatan pelaksanaan prosedur, karena petugas yang menguasai tugas dan memegang standar kerja akan lebih konsisten dalam memeriksa dokumen, memberikan informasi, serta menyelesaikan permohonan. Kedua, profesionalisme memperkuat dimensi hubungan dalam layanan, terutama ketika pengguna memerlukan bantuan di luar fungsi otomatis sistem. Petugas yang

andal dan bertanggung jawab akan mengurangi ketidakpastian pengguna serta menjaga kesinambungan antara layanan digital dan dukungan manusia. Dalam konteks pelayanan publik, hasil ini searah dengan Sugianto et al. (2025), yang menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kinerja layanan.

Namun, hasil deskriptif menunjukkan bahwa profesionalisme SDM baru mencapai 65,2% atau kategori cukup baik. Dimensi kemampuan bahkan hanya mencapai 47,4%, sedangkan keandalan mencapai 77,5%. Artinya, petugas dipersepsikan relatif dapat dipercaya dan konsisten, tetapi kapasitas teknis untuk menjalankan serta menyelesaikan tugas pelayanan belum merata. Kesenjangan ini penting karena profesionalisme yang bertumpu pada keandalan tanpa penguatan kemampuan dapat membuat pelayanan terlihat tertib, tetapi belum tentu cepat dan solutif ketika menghadapi kasus yang kompleks.

Kondisi tersebut selaras dengan rincian kualitas e-service: ketepatan dan kecepatan pelayanan hanya memperoleh 61,2%; pernyataan mengenai ketepatan waktu bahkan hanya 43,1%. Oleh sebab itu, peningkatan profesionalisme perlu difokuskan pada standardisasi kompetensi jabatan, pembagian tanggung jawab yang jelas, penggunaan daftar periksa digital, pengawasan waktu penyelesaian, dan mekanisme eskalasi kasus. Profesionalisme harus diwujudkan dalam perilaku yang terukur—tepat waktu, akurat, responsif, transparan, dan konsisten—agar benar-benar tercermin dalam pengalaman pengguna.

3. Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelayanan Online

Kompetensi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dengan koefisien jalur 0,494 dan t-statistik 7,054 ($>1,96$), sehingga H3 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya menilai teknologi yang tampak di layar, tetapi juga merasakan kualitas kompetensi orang-orang yang mengelola sistem. Kompetensi digital petugas memungkinkan proses layanan berlangsung lebih lancar, mengurangi kebutuhan pengguna untuk mengulang pengajuan, mempercepat koreksi, serta menghasilkan penjelasan yang lebih tepat ketika terjadi kendala.

Hubungan ini dapat dipahami melalui pembentukan pengalaman layanan. Ketika petugas mampu mengoperasikan sistem dengan baik, kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual menjadi lebih kecil. Pengguna memperoleh kepastian mengenai persyaratan, status permohonan, dan waktu penyelesaian; beban usaha serta risiko kesalahan juga berkurang. Pengalaman tersebut kemudian meningkatkan evaluasi positif, keinginan menggunakan kembali layanan, dan kesediaan merekomendasikannya. Hasil ini sejalan dengan temuan Rahmatullah et al. (2025) bahwa kualitas sistem, informasi, dan pelayanan merupakan elemen penting dalam menjelaskan kepuasan pengguna e-government di Indonesia. Kajian sistematis Fathya et al. (2023) juga memperlihatkan bahwa faktor teknologi dan perilaku merupakan kelompok antecedent penting kepuasan terhadap layanan publik elektronik.

Secara deskriptif, kompetensi digital dinilai baik (76,3%) dan kepuasan pengguna juga berada dalam kategori baik (73,5%). Meskipun demikian, kepuasan belum merata pada seluruh aspek. Keinginan menggunakan kembali layanan mencapai 85,8% dan kesediaan merekomendasikan mencapai 86,1%, tetapi kesesuaian antara harapan dan kinerja hanya 65,7%, sedangkan tingkat kepuasan keseluruhan 65,4%. Temuan ini menunjukkan bahwa niat menggunakan kembali layanan yang tinggi belum sepenuhnya dapat diartikan sebagai pengalaman yang tanpa masalah; pada layanan publik, penggunaan kembali juga dapat dipengaruhi oleh kebutuhan administratif dan terbatasnya alternatif penyedia.

Dengan demikian, penguatan kompetensi digital sebaiknya diarahkan pada titik yang paling dirasakan pengguna: ketepatan informasi, kecepatan penanganan, kemampuan menyelesaikan masalah, serta komunikasi status layanan. Organisasi perlu menghindari penilaian kompetensi yang hanya berbasis kehadiran dalam pelatihan. Ukuran yang lebih relevan adalah kemampuan petugas menyelesaikan skenario nyata secara akurat dan konsisten. Dengan pendekatan tersebut, kompetensi digital tidak berhenti sebagai kapasitas internal, tetapi menjadi manfaat nyata berupa penghematan waktu, penurunan ketidakpastian, dan pengalaman layanan yang lebih mudah.

4. Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelayanan Online

Profesionalisme SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dengan koefisien jalur 0,561 dan t-statistik 9,028 ($>1,96$),

sehingga H4 diterima. Nilai ini merupakan pengaruh langsung terbesar terhadap kepuasan pengguna. Dibandingkan kompetensi digital (0,494) dan kualitas e-service (0,195), profesionalisme memiliki kontribusi langsung yang lebih kuat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan daring KSOP, kepuasan tetap sangat ditentukan oleh kualitas interaksi, tanggung jawab, kemampuan, serta keandalan petugas.

Secara teoritis, profesionalisme mengurangi risiko layanan melalui kepatuhan pada prosedur dan memberikan assurance kepada pengguna. Ketika petugas menjelaskan persyaratan secara konsisten, menindaklanjuti permohonan, bersikap sopan, serta bertanggung jawab atas penyelesaian masalah, pengguna memperoleh rasa aman dan kepastian. Sebaliknya, sistem yang baik dapat tetap menghasilkan ketidakpuasan apabila petugas lambat merespons, memberikan informasi yang berbeda, atau tidak menunjukkan kepemilikan terhadap masalah pengguna. Dengan demikian, profesionalisme merupakan sumber kepercayaan interpersonal yang melengkapi kepercayaan terhadap teknologi.

Interpretasi ini perlu dibaca bersama temuan deskriptif. Profesionalisme hanya berada pada kategori cukup baik (65,2%), dengan dimensi kemampuan sebagai aspek terendah (47,4%). Pada kualitas layanan, skor kesopanan dan penghargaan kepada pengguna hanya 40,6%, sedangkan pada kepuasan terdapat skor rendah untuk pernyataan bahwa pelayanan sudah memuaskan (48,0%) dan tidak adanya keluhan berarti (49,9%). Rangkaian angka tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan pengalaman: sebagian pengguna menilai layanan secara positif, tetapi sebagian lain masih menghadapi kualitas

interaksi atau penyelesaian masalah yang belum memenuhi harapan. Karena pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan paling kuat, program perbaikan tidak cukup dilakukan melalui pembaruan teknologi. KSOP perlu membangun standar perilaku layanan, pelatihan komunikasi dan service recovery, kejelasan penanggung jawab setiap permohonan, pemantauan kepatuhan terhadap waktu layanan, serta umpan balik individual berbasis keluhan. Profesionalisme harus diposisikan sebagai sistem kerja organisasi, bukan semata-mata karakter personal. Jika standar profesional diterapkan secara konsisten, variasi pelayanan antarpetugas dapat ditekan dan pengguna menerima pengalaman yang lebih dapat diprediksi.

5. Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas e-service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien jalur 0,195 dan t-statistik 2,663 ($>1,96$), sehingga H5 diterima. Arah positif menunjukkan bahwa semakin baik ketepatan dan kecepatan layanan, sikap petugas, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, serta kenyamanan fasilitas dalam operasionalisasi penelitian ini, semakin tinggi kepuasan pengguna. Temuan tersebut sesuai dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu penentu kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Hasil ini juga konsisten dengan Mo dan Beh (2025), yang menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan digital meningkatkan kepuasan warga.

Walaupun signifikan, koefisien 0,195 merupakan pengaruh langsung paling kecil terhadap kepuasan. Temuan ini tidak berarti kualitas e-service tidak

penting. Sebaliknya, kualitas e-service berfungsi sebagai kondisi dasar yang memungkinkan kompetensi dan profesionalisme petugas dirasakan oleh pengguna. Koefisien yang relatif kecil dapat mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna dalam konteks ini lebih sensitif terhadap kualitas SDM dan dukungan petugas daripada terhadap atribut layanan elektronik secara mandiri. Interpretasi ini juga berkaitan dengan cara konstruk diukur, karena kualitas e-service dalam penelitian mencakup unsur digital sekaligus unsur interaksi manusia dan fasilitas pendukung.

Hasil deskriptif menunjukkan kualitas e-service sebesar 68,8% atau kategori baik, tetapi variasi antarindikator cukup besar. Prosedur secara umum dinilai mudah diikuti (91,5%), sedangkan ketepatan waktu hanya 43,1%, kesopanan dan penghargaan petugas 40,6%, serta kemudahan pemenuhan persyaratan 48,8%. Pola ini memperlihatkan bahwa keberadaan prosedur yang dapat dipahami belum menjamin proses yang tepat waktu, sederhana, dan konsisten. Dengan kata lain, masalah utama tidak hanya terletak pada akses terhadap layanan, tetapi pada kualitas eksekusi setelah pengguna memasuki proses pelayanan.

Temuan ini relevan dengan pengembangan EGSQUAL yang menegaskan bahwa kualitas layanan elektronik pemerintah bersifat multidimensional, mencakup fungsi situs, kemudahan penggunaan, mutu informasi, kualitas bantuan, interaktivitas, serta keamanan (Aljukhadar et al., 2022). Pham et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pemenuhan layanan dan keandalan merupakan atribut penting dalam menciptakan nilai dan kepuasan terhadap e-

government. Oleh sebab itu, perbaikan perlu diarahkan pada keseluruhan perjalanan pengguna: informasi awal, pengunggahan dokumen, verifikasi, pemberitahuan status, penyelesaian, hingga penanganan keluhan. Prioritas jangka pendek adalah penerapan standar waktu, penyederhanaan persyaratan, notifikasi status otomatis, dan kanal bantuan yang responsif.

6. Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Jasa yang Dimediasi oleh Kualitas E-Service

Pengaruh tidak langsung kompetensi digital terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas e-service bernilai 0,132, dengan t-statistik Sobel 2,389 dan tingkat signifikansi 0,017 ($<0,05$). Dengan demikian, H6 diterima. Nilai tidak langsung tersebut merupakan hasil perkalian jalur kompetensi digital terhadap kualitas e-service (0,675) dan jalur kualitas e-service terhadap kepuasan (0,195), yaitu sekitar 0,132. Temuan ini membuktikan bahwa sebagian dampak kompetensi digital terhadap kepuasan berlangsung karena kompetensi tersebut terlebih dahulu meningkatkan kualitas layanan yang dialami pengguna.

Peran mediasi ini bersifat parsial-komplementer. Disebut parsial karena jalur langsung kompetensi digital terhadap kepuasan tetap signifikan (0,494), sementara jalur tidak langsung melalui kualitas e-service juga signifikan (0,132). Disebut komplementer karena kedua jalur memiliki arah positif yang sama. Total pengaruh kompetensi digital terhadap kepuasan dengan memperhitungkan jalur langsung dan tidak langsung adalah sekitar 0,626. Oleh karena itu, kualitas e-service tidak menggantikan pengaruh kompetensi digital,

melainkan menjadi salah satu mekanisme yang menyalurkan kompetensi internal SDM menjadi nilai yang dapat diamati dan dirasakan pengguna.

Secara substantif, petugas yang cakap secara digital dapat meningkatkan kepuasan secara langsung melalui bantuan yang cepat dan penyelesaian masalah yang tepat. Namun, pengaruh tersebut menjadi lebih sistematis ketika kompetensi digital tertanam dalam proses layanan: informasi lebih akurat, prosedur lebih mudah, status layanan lebih transparan, dan waktu penyelesaian lebih terkendali. Tanpa perbaikan kualitas e-service, manfaat kompetensi dapat bergantung pada petugas tertentu dan sulit dipertahankan secara konsisten. Sebaliknya, ketika kompetensi dikonversi menjadi desain proses dan standar layanan, manfaatnya dapat diterima oleh lebih banyak pengguna.

Implikasinya, kebijakan peningkatan kompetensi digital dan peningkatan kualitas e-service tidak boleh dijalankan sebagai dua agenda yang terpisah. Setiap pelatihan perlu diikuti perubahan prosedur atau keluaran layanan yang terukur; sebaliknya, setiap pembaruan sistem harus disertai penguatan kemampuan pengguna internal. Prioritas dapat mencakup pemetaan kompetensi per tahapan layanan, pelatihan berbasis skenario, dokumentasi pengetahuan, dashboard waktu penyelesaian, dan evaluasi pengalaman pengguna. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Ingsih et al. (2024) bahwa kompetensi digital menghasilkan peningkatan kualitas layanan ketika ditransformasikan melalui praktik layanan digital yang efektif.

7. Pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Pengguna Jasa yang Dimediasi oleh Kualitas E-Service

Pengaruh tidak langsung profesionalisme SDM terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas e-service bernilai 0,071, dengan t-statistik Sobel 2,276 dan tingkat signifikansi 0,023 ($<0,05$). Dengan demikian, H7 diterima. Nilai tersebut merupakan hasil perkalian jalur profesionalisme terhadap kualitas e-service (0,363) dan jalur kualitas e-service terhadap kepuasan (0,195), yaitu sekitar 0,071. Hasil ini menunjukkan bahwa profesionalisme meningkatkan kepuasan tidak hanya melalui interaksi langsung dengan pengguna, tetapi juga melalui peningkatan mutu proses layanan elektronik.

Seperti pada H6, jenis mediasi pada H7 adalah parsial-komplementer. Jalur langsung profesionalisme terhadap kepuasan tetap signifikan dan relatif kuat (0,561), sedangkan jalur tidak langsung melalui kualitas e-service juga signifikan (0,071). Total pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan menjadi sekitar 0,632. Besarnya jalur langsung dibandingkan jalur tidak langsung menunjukkan bahwa pengguna lebih segera merasakan profesionalisme melalui perilaku petugas—kemampuan, tanggung jawab, konsistensi, komunikasi, dan penyelesaian masalah—meskipun sebagian pengaruhnya juga dilembagakan melalui kualitas proses elektronik.

Temuan ini memberikan makna penting bagi pelayanan daring: digitalisasi tidak menghilangkan kebutuhan akan profesionalisme, melainkan mengubah media penyalurannya. Ketepatan verifikasi, konsistensi informasi, pemenuhan standar waktu, dokumentasi jejak proses, dan tindak lanjut keluhan merupakan

bentuk profesionalisme yang tertanam dalam e-service. Jika sistem tidak mendukung standar tersebut, profesionalisme hanya muncul secara individual dan kualitas layanan akan bervariasi menurut petugas. Sebaliknya, jika profesionalisme diterjemahkan menjadi aturan proses, pembagian tanggung jawab, dan kontrol mutu digital, pengguna memperoleh layanan yang lebih seragam.

Hasil ini sejalan dengan Sugianto et al. (2025), yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan menjadi jalur penting yang menghubungkan profesionalisme dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks KSOP Kelas III Pulau Baai, penguatan profesionalisme perlu diikuti dengan pelebagaan ke dalam e-service melalui standar operasional digital, target waktu, audit kualitas data, pemberitahuan status, rekaman tindak lanjut, dan mekanisme service recovery. Dengan demikian, peningkatan profesionalisme tidak hanya bergantung pada niat baik individu, tetapi menjadi karakteristik sistem pelayanan yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan.

4.3 Implikasi Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan pola yang saling melengkapi. Kompetensi digital merupakan penggerak utama kualitas e-service, sedangkan profesionalisme SDM merupakan penggerak langsung terkuat kepuasan pengguna. Kualitas e-service berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan sekaligus menjadi mediator parsial bagi kedua variabel SDM. Total pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan (sekitar 0,632) dan kompetensi digital terhadap kepuasan (sekitar 0,626) relatif berdekatan. Artinya, strategi peningkatan kepuasan

tidak tepat jika hanya memilih antara investasi pada manusia atau teknologi; kedua unsur harus diintegrasikan dalam satu arsitektur pelayanan.

Prioritas perbaikan dapat ditetapkan berdasarkan titik lemah deskriptif, yaitu kemampuan profesional (47,4%), ketepatan waktu (43,1%), kesopanan dan penghargaan kepada pengguna (40,6%), kemudahan pemenuhan persyaratan (48,8%), serta minimnya keluhan (64,5%). Perbaikan pada aspek tersebut berpotensi memperkuat jalur yang telah terbukti signifikan. Dengan demikian, agenda yang paling rasional ialah: meningkatkan kompetensi digital berbasis tugas, memperkuat standar profesional dan komunikasi layanan, menyederhanakan persyaratan, memastikan kepastian waktu, serta membangun mekanisme pemantauan dan penanganan keluhan yang terintegrasi. Perbaikan tersebut diharapkan mengubah kepuasan yang saat ini berada pada kategori baik tetapi belum merata menjadi pengalaman layanan yang konsisten, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

4.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam menafsirkan hasil. Pertama, penelitian menggunakan desain cross-sectional sehingga seluruh data dikumpulkan pada satu periode. Meskipun model SEM menunjukkan arah dan besaran hubungan yang sesuai dengan hipotesis, desain ini belum dapat memastikan urutan waktu maupun hubungan sebab-akibat secara kuat. Oleh karena itu, istilah pengaruh dalam penelitian ini perlu dipahami sebagai hubungan struktural berdasarkan model teoretis, bukan sebagai bukti kausalitas eksperimental.

Kedua, penelitian dilakukan pada 127 responden yang berasal dari perusahaan pelayaran di wilayah kerja KSOP Kelas III Pulau Baai. Karakteristik organisasi, jenis layanan, infrastruktur digital, dan pola interaksi antara petugas dengan pengguna pada lokasi tersebut dapat berbeda dari KSOP atau instansi pelayanan publik lain. Karena itu, generalisasi hasil ke wilayah, kelas kantor, kelompok pengguna, atau jenis layanan yang berbeda perlu dilakukan secara hati-hati.

Ketiga, seluruh konstruk diukur melalui kuesioner persepsi yang diisi oleh responden pada waktu yang sama. Cara pengukuran ini berpotensi menimbulkan bias metode bersama, kecenderungan memberikan jawaban yang dianggap baik secara sosial, dan perbedaan antara persepsi dengan kondisi layanan yang objektif. Penelitian ini belum menggabungkan data pendukung seperti waktu penyelesaian aktual, jumlah kesalahan atau pengajuan ulang, rekaman keluhan, tingkat keberhasilan transaksi, maupun penilaian langsung dari kelompok pengguna yang lebih beragam.

Keempat, konstruk kualitas e-service dalam penelitian ini mencakup unsur digital sekaligus unsur interaksi manusia dan fasilitas pendukung, seperti sikap petugas dan kenyamanan fasilitas. Cakupan tersebut relevan dengan pengalaman layanan secara menyeluruh, tetapi dapat menimbulkan tumpang tindih konseptual dengan profesionalisme SDM serta membatasi ketepatan interpretasi kualitas layanan elektronik sebagai mediator. Selain itu, beberapa indeks kecocokan model masih berada pada kategori marginal fit, sehingga kesimpulan mengenai besaran koefisien jalur dan efek mediasi perlu dibaca secara proporsional. Penelitian

selanjutnya dapat menggunakan desain longitudinal atau multisumber, memperluas lokasi dan kelompok responden, memisahkan dimensi kualitas sistem dari kualitas interaksi petugas, serta menambahkan indikator kinerja layanan yang objektif.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasna yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

1. Kompetensi digital memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas e-service di KSOP Kelas III Pulau Baai.
2. Profesionalisme SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas e-service di KSOP Kelas III Pulau Baai.
3. Kompetensi digital memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.
4. Profesionalisme SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.
5. Kualitas e-service memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.
6. Kualitas e-service mampu memediasi hubungan antara kompetensi digital terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.
7. Kualitas e-service mampu memediasi hubungan antara profesionalisme SDM terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

a. Pengembangan Kompetensi Digital

Mengingat motivasi merupakan dimensi dengan skor terendah dalam variabel kompetensi digital, pihak manajemen disarankan untuk memberikan insentif, pelatihan berkelanjutan, atau program pengembangan karier berbasis kompetensi guna meningkatkan semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

b. Peningkatan Kemampuan Teknis SDM

Karena dimensi kemampuan SDM masih berada pada kategori yang perlu ditingkatkan, organisasi perlu mengadakan pelatihan teknis rutin agar pegawai lebih terampil dalam menjalankan tugas sesuai prosedur yang ditetapkan, sehingga dapat meningkatkan profesionalisme secara keseluruhan.

c. Optimalisasi Kualitas E-Service

Fokus utama perbaikan sebaiknya diarahkan pada dimensi kecepatan dan ketepatan pelayanan, yang saat ini menjadi titik terendah dalam variabel *e-service*. Peningkatan infrastruktur digital dan penyederhanaan prosedur *online* sangat disarankan untuk mencapai target kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

d. Penyederhanaan Prosedur

Mengingat persyaratan pelayanan masih dirasakan belum cukup mudah bagi sebagian pengguna, disarankan untuk meninjau kembali alur layanan agar lebih ringkas, transparan, dan tidak berbelit-belit.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

- a. Mengingat model struktural penelitian ini memiliki nilai determinasi (R^2) yang sangat tinggi untuk kepuasan pengguna jasa (91,5%) dan *e-service* (65,7%), peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel eksogen lain, seperti budaya organisasi atau infrastruktur teknologi, untuk memperkaya model penelitian.
- b. Mengingat profil responden mayoritas didominasi oleh laki-laki dan kelompok masa kerja tertentu, penelitian selanjutnya dapat melibatkan cakupan responden yang lebih luas untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi berdasarkan latar belakang demografis yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldila, N. , & S. R. (2019). Pengaruh Kualitas *E-service* Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 67–74.
- Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government Service Quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Angelin, S., Sihalohe, O. W., Ratnaningsih, D., & Nofandi, F. (2025). *Pengaruh Kualitas E-service Pmku (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Ksop Kelas Iii Talang Duku*. <https://doi.org/10.32585/Jbfe.V6i1.6630>
- Angga Sp & Ali H. (2025). Determinasi Kualitas Layanan: Analisis Kompetensi Digital, Ketersediaan Teknologi Dan Kemudahan Prosedur. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*. .
- Anwar, Y., Ferine, K. F., & Sihombing, N. S. (2020). Competency Of Human Resources And Customer Trust On Customer Satisfaction And Its Consequence On Customer Retention In The Hospitality Industry North Sumatra. *Journal Of Environmental Management And Tourism*, 11(6), 1515. [https://doi.org/10.14505/Jemt.11.6\(46\).22](https://doi.org/10.14505/Jemt.11.6(46).22)
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook Of Human Resource Management Practice*.
- Bima, R. S., Mardian, I., & Muhajirin, M. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas *E-service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yuikaashop. *Jurnal Penkomi : Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 8(1), 27–34. <https://doi.org/10.33627/Pk.V8i1.2317>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2025). Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management*, 80, 102834. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834>
- Chiavenato, I. (2010). *Human Resource Management*. . McGraw-Hill.
- Dedi Herdisah Permana, Guntoro, & Rohadin. (2022). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut Melalui Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Ii Cirebon*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management (14th Ed.)*. Pearson Education.
- Fannia Amalia Putri & Nuning Nurna Dewi. (2025). *Studi Pada Pelayanan Plavon Dukcapil (Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Online)*
- Fathya, V. N., Viverita, V., Hati, S. R. H., & Astuti, R. D. (2023). Customer satisfaction with electronic public services: An 18 years of systematic literature review. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 20, 759–812. <https://doi.org/10.1007/s12208-022-00350-6>
- Gatewood, R. , F. H. , & B. M. (2016). *Human Resource Selection*.

- Hamka, H., Mustafa, D., & Juharni, J. (2025). Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Terhadap Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. *Paradigma Journal Of Administration*, 3(2), 79–84. <https://doi.org/10.35965/Pja.V3i2.7652>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas E-service Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. .
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Henry Simamora. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Stie Ykpn.
- Ida Fariha. (2024). *Analysis Of The Influence Of Human Resource Competence And Service Quality On Customer Satisfaction Of The Regional Secretariat Of Surabaya City*. <https://doi.org/10.36526/Js.V3i2.3963>
- Ingsih, K., Astuti, S. D., & Riyanto, F. (2024). The role of digital competence in improving service quality and employee performance. *SA Journal of Human Resource Management*, 22, a2689. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2689>
- Ivancevich, J. , K. R. , & M. M. (2014). *Organizational Behavior And Management (10th Ed.)*. .
- Kotler, P. , & K. K. L. (2016). *Marketing Management (15th Ed.)*. Pearson.
- Liang, T.-P., & Turban, E. (2011). Introduction To The Special Issue Social Commerce: A Research Framework For Social Commerce. *International Journal Of Electronic Commerce*, 16(2), 5–14. <https://doi.org/10.2753/Jec1086-4415160201>
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mardiyana, M., Ratnasari, A., & Nurhidayah, R. (2025). Human Resource Management Quality As A Determinant Of Customer Satisfaction With Service Quality As A Mediator. *Aplikatif: Journal Of Research Trends In Social Sciences And Humanities*, 4(3), 337–352. <https://doi.org/10.59110/Aplikatif.V4i3.699>
- Mathis, R. L. Dan J. H. Jackson. (2006). *Human Resource Management*. Salemba Empat.
- Mega, Z., & Marwan, J. (2022). Professional Human Resources To Create Consumer Satisfaction And The Impact On Purchasing Intention. *Ijhcm (International Journal Of Human Capital Management)*, 6(2), 1–19. <https://doi.org/10.21009/Ijhcm.06.02.1>
- Muhammad, O., Mangero, J., Mokat, J. E., & Kairupan, S. B. (N.D.). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Pelabuhan Kelas Iii Likupang Kabupaten Minahasa Utara. *Cetak) Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 4(7), 2024.
- Mo, H., & Beh, L.-S. (2025). From expectation and participation to satisfaction: The moderating role of perceived government responsiveness in digital government. *Administrative Sciences*, 15(9), 364. <https://doi.org/10.3390/admsci15090364>
- Panjaitan, R., & Manurung, H. (2021). *Exploring The Impact Of Experiential Marketing, Word-Of-Mouth (Wom), And Promotional Strategies On User Loyalty Towards The Tokopedia App*. http://ejournal.ust.ac.id/index.php/jimb_ekonomi
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging

- country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for e-government success. *Discover Sustainability*, 6, 710. <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4>
- Rahmawati, L. , Et Al. (2020). Pengaruh Etos Kerja, Komitmen, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. . *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.
- Rajagukguk, P. , H. B. , H. H. , & F. A. (N.D.). Kualitas Sdm Dan Kualitas *E-service* Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Layanan Transportasi Online (Gojek). 2026.
- Rangguni Cemerlaning Tias, Meitiana, M., & Tresia Kristiani. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Kinerja Pegawai Melalui Kualitas *E-service* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal Of Environment And Management*, 2(3), 273–281. <https://doi.org/10.37304/Jem.V2i3.4388>
- Regita, S. B. (2025). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas *E-service* Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur. *Studi Ilmiah Appisi*.
- Rijal, C., & Firman, A. (N.D.). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas E-service Dan Kompetensi Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero)*. Retrieved <https://E-Jurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Nmar>
- Rijal, C., Firman, A., & Badaruddin, B. (2023). Pengaruh Fasilitas, Kualitas *E-service* Dan Kompetensi Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero). *Nobel Management Review*, 4(3), 358–372. <https://doi.org/10.37476/Nmar.V4i3.4400>
- Rivai, V. , & M. D. (2011). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. , & J. T. A. (2018). *Perilaku Organisasi* ((16th Ed.)). Salemba Empat.
- Santoso, D. , Et Al. (2021). Kompetensi Karyawan Dan Pengaruhnya Pada Kinerja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Siagian, S. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Siti Khuzaimah. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir, Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Riau Kepri Kantor Pusat Pekanbaru. *Jom Fekon*, 4.
- Snell, S. A. , & M. S. S. (2019). *Managing Human Resources* .
- Soerjono Soekanto. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar* (Edisi Baru.). Rajawali Pers.
- Sugianto, Zahari, M., & Sudirman. (2025). The influence of professionalism and work discipline on public satisfaction through the performance of public services at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Tanjung Jabung Barat Regency. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 6(5), 1299–1309.
- Tjiptono, F. , & C. G. (2016). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Warih Anggraini, Dewie Tri Wijayanti, & Andre Dwijanto Witjaksono. (2024). Analysis Of The Influence Of Human Resource Competence And Service Quality On Customer Satisfaction Of The Regional Secretariat Of Surabaya City. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 8(1), 1182–1192. <https://doi.org/10.36526/Santhet.V8i1.3963>

Wibowo, W., Madiistriyatno, H., & Taufik, K. (2025). Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Pegawai Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iii Sunda Kelapa. In *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 5, Number 2).



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

1. IDENTITAS RESPONDEN

Sebelum menjawab Pernyataan dalam kuesioner ini, mohon bapak/ibu mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban pilihan bapak/ibu.

A. Nama	:	
B. Usia	:	a. 17-25 tahun c. 36-45 tahun
C. Jenis Kelamin	:	Laki-laki Perempuan

D. Lama Bekerja : a. < 1 tahun b. 1-5 tahun
c. 6-10 tahun d. > 10 tahun

2. PETUNJUK PENGISIAN

- Pada lembar ini terdapat beberapa Pernyataan yang harus Bapak/Ibu jawab sesuai dengan pengalaman yang dihadapi.
- Dalam menjawab Pernyataan – Pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- Ada 5 alternatif jawaban

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Kompetensi Digital

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Keyakinan dan Nilai-nilai						
1.	Saya percaya bahwa bekerja dengan integritas sangat penting dalam menjalankan tugas di KSOP.					
2.	Saya menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam setiap pekerjaan yang saya lakukan.					
Keterampilan Pengalaman						
3.	Saya memiliki keterampilan yang memadai untuk melaksanakan tugas pekerjaan saya.					
4.	Pengalaman kerja saya membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif.					
Karakteristik Kepribadian						
5.	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam tim.					
6.	Saya memiliki sikap disiplin dalam menjalankan pekerjaan.					
Motivasi						
7.	Saya memiliki semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas sehari-hari.					
8.	Saya termotivasi untuk mencapai kinerja yang lebih baik.					

2. *Profesioanliesme Sumber Daya Manusia*

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kemampuan,						
1.	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan.					
2.	Petugas mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.					
Kualitas,						
1.	Pelayanan yang diberikan oleh KSOP Kelas III Pulau Baai memiliki kualitas yang memuaskan.					
2.	Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa.					
Keandalan						
1.	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat dipercaya.					
2.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas jarang mengalami kesalahan atau keterlambatan.					

3. **Kualitas E-Service**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Ketepatan dan kecepatan pelayanan,						
1.	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan pelayanan dengan cepat sesuai kebutuhan pengguna jasa.					
2.	Pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.					
Sikap dan keramahan petugas,						
3.	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai bersikap ramah dalam melayani pengguna jasa.					
4.	Petugas menunjukkan sikap sopan dan menghargai setiap pengguna jasa.					
Kejelasan informasi,						

5.	Informasi yang diberikan oleh petugas mudah dipahami oleh pengguna jasa.					
6.	Petugas memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur pelayanan.					
Kemudahan prosedur						
7	Prosedur pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai mudah diikuti oleh pengguna jasa.					
8	Persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipenuhi.					
Kenyamanan fasilitas,						
9	Fasilitas pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.					
10	Lingkungan pelayanan bersih, rapi, dan tertata dengan baik.					

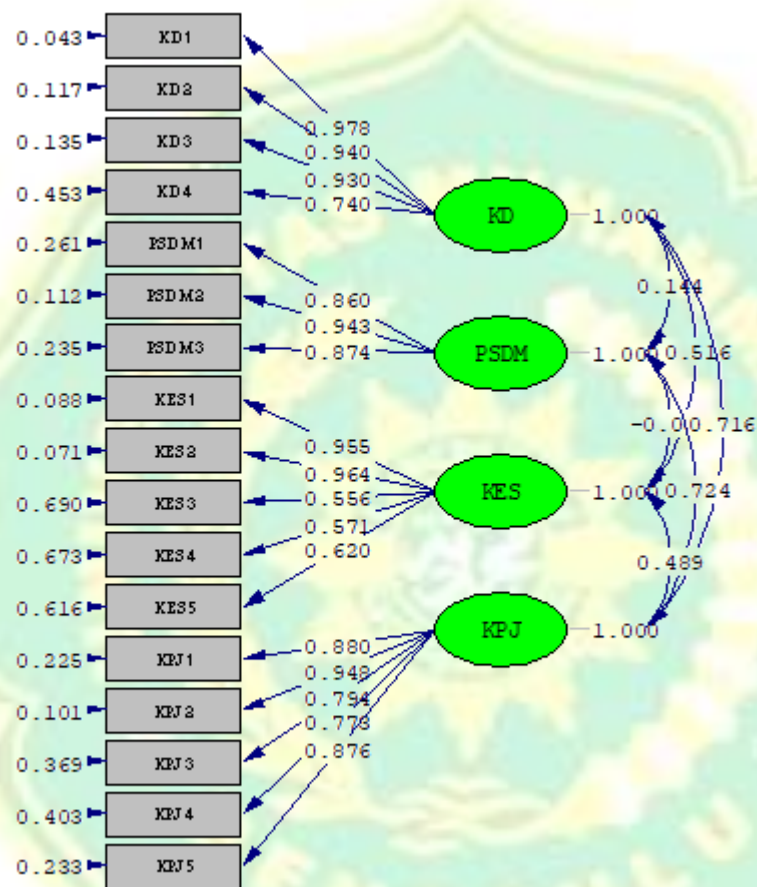
4. Kepuasan Pengguna Jasa

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan,						
1.	Pelayanan yang saya terima di KSOP Kelas III Pulau Baai sesuai dengan harapan saya.					
2.	Kinerja pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi saya sebagai pengguna jasa.					
Tingkat kepuasan secara keseluruhan,						
3.	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.					
4.	Saya menilai pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.					
Keinginan untuk menggunakan kembali layanan,						
5.	Saya bersedia menggunakan kembali layanan KSOP Kelas III Pulau Baai di masa mendatang.					
6.	Saya akan tetap memilih layanan KSOP Kelas III Pulau Baai jika membutuhkan pelayanan serupa.					

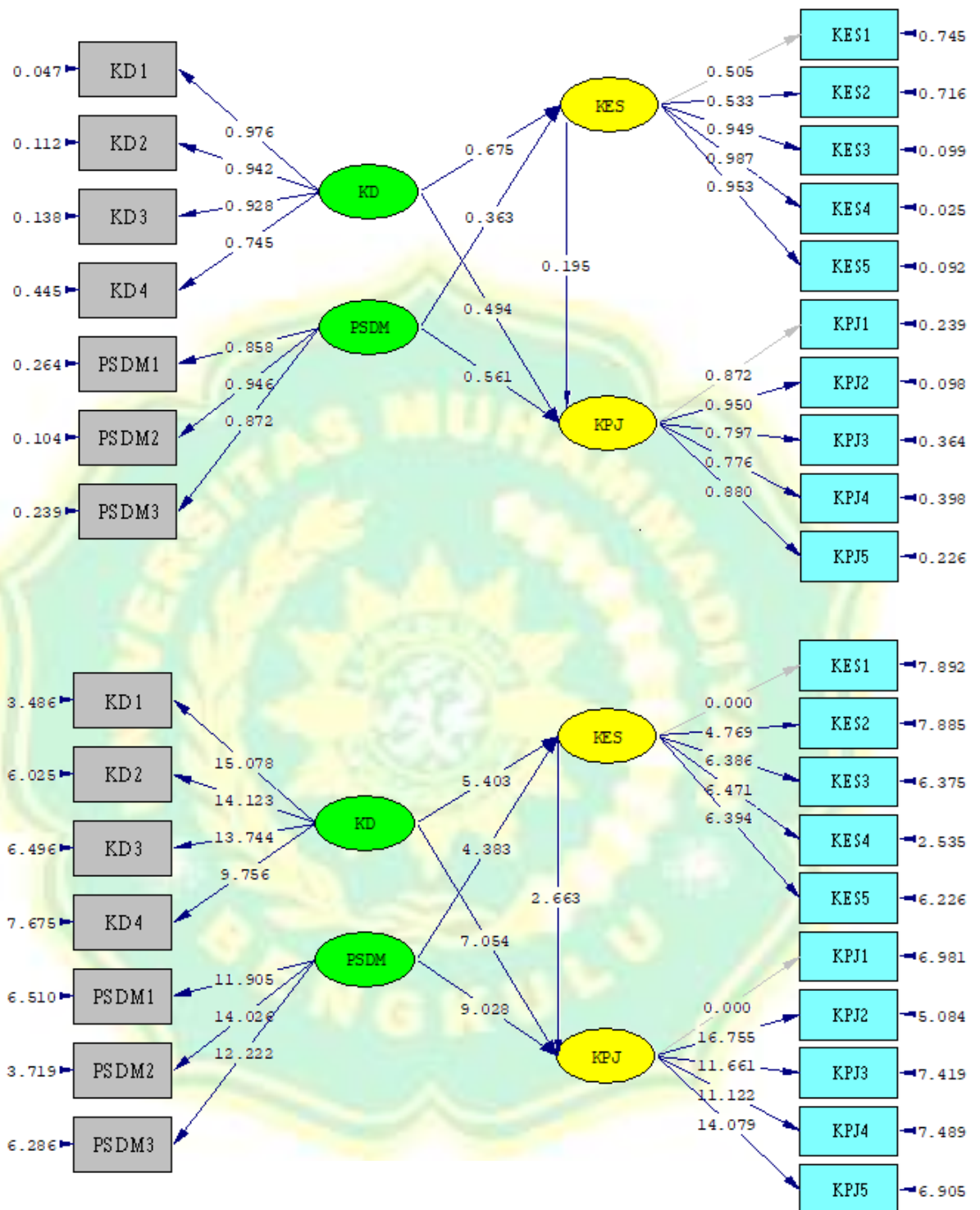
Kesediaan merekomendasikan layanan					
7	Saya bersedia merekomendasikan layanan KSOP Kelas III Pulau Baai kepada orang lain.				
8	Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.				
Minimnya keluhan terhadap pelayanan,					
9	Saya jarang mengalami kendala atau masalah dalam pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.				
10	Saya tidak memiliki keluhan yang berarti terhadap pelayanan yang diberikan.				



LAMPIRAN OUTPUT LISREL



MODEL STRUKTURAL



DATE: 7/17/2026
TIME: 8:40

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\KLIEN VITA\IBU MEY SKRIPSI
LISREL\MODEL STRUKTURAL.SPJ:

Raw Data from file 'D:\KLIEN VITA\IBU MEY SKRIPSI LISREL\DATA SEM.psf'

Sample Size = 127

Latent Variables KD PSDM KES KPJ

Relationships

KD1-KD4=KD

PSDM1-PSDM3=PSDM

KES1-KES5=KES

KPJ1-KPJ5=KPJ

KES=KD PSDM

KPJ=KD PSDM KES

Path Diagram

Number of Decimals = 3

Admissibility Check = Off

End of Problem

Sample Size = 127

Covariance Matrix

	KES1	KES2	KES3	KES4	KES5	KPJ1
KES1	0.760					
KES2	0.682	0.699				
KES3	0.322	0.332	0.649			
KES4	0.333	0.336	0.604	0.639		
KES5	0.438	0.451	0.692	0.721	0.917	

KPJ1	0.465	0.467	0.708	0.704	0.788	1.204
KPJ2	0.285	0.288	0.486	0.488	0.529	0.733
KPJ3	0.258	0.250	0.380	0.367	0.404	0.507
KPJ4	0.028	0.041	0.257	0.242	0.255	0.400
KPJ5	0.165	0.183	0.479	0.474	0.483	0.671
KD1	0.323	0.294	0.441	0.443	0.525	0.616
KD2	0.403	0.359	0.537	0.555	0.632	0.759
KD3	0.298	0.262	0.430	0.439	0.507	0.593
KD4	0.260	0.215	0.374	0.381	0.419	0.494
PSDM1	0.041	0.076	0.494	0.479	0.446	0.738
PSDM2	-0.107	-0.044	0.362	0.367	0.334	0.646
PSDM3	-0.106	-0.039	0.289	0.279	0.276	0.517

Covariance Matrix

	KPJ2	KPJ3	KPJ4	KPJ5	KD1	KD2
KPJ2	0.606					
KPJ3	0.472	0.569				
KPJ4	0.318	0.310	0.366			
KPJ5	0.597	0.525	0.459	0.844		
KD1	0.453	0.380	0.167	0.343	0.648	
KD2	0.540	0.487	0.199	0.387	0.732	0.991
KD3	0.445	0.366	0.167	0.331	0.642	0.724
KD4	0.350	0.322	0.130	0.219	0.464	0.689
PSDM1	0.579	0.371	0.464	0.869	0.252	0.233
PSDM2	0.455	0.287	0.515	0.726	0.102	0.061
PSDM3	0.374	0.287	0.471	0.602	0.061	0.069

Covariance Matrix

	KD3	KD4	PSDM1	PSDM2	PSDM3
KD3	0.738				
KD4	0.447	0.695			
PSDM1	0.257	0.137	1.203		
PSDM2	0.104	-0.001	0.977	1.195	
PSDM3	0.007	0.064	0.735	0.909	0.964

Number of Iterations = 35

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$\text{KES1} = 0.440 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.567, R^2 = 0.255$$

(0.0718)
7.892

$$\text{KES2} = 0.446 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.501, R^2 = 0.284$$

(0.0934) (0.0635)
4.769 7.885

$$\text{KES3} = 0.765 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.0640, R^2 = 0.901$$

(0.120) (0.0100)
6.386 6.375

$$\text{KES4} = 0.789 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.0161, R^2 = 0.975$$

(0.122) (0.00634)
6.471 2.535

$$\text{KES5} = 0.912 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.0848, R^2 = 0.908$$

(0.143) (0.0136)
6.394 6.226

$$\text{KPJ1} = 0.957 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.288, R^2 = 0.761$$

(0.0413)
6.981

$$\text{KPJ2} = 0.740 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.0592, R^2 = 0.902$$

(0.0441) (0.0116)
16.755 5.084

$$\text{KPJ3} = 0.602 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.207, R^2 = 0.636$$

(0.0516) (0.0279)
11.661 7.419

$$\text{KPJ4} = 0.469 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.146, R^2 = 0.602$$

(0.0422) (0.0194)
11.122 7.489

$$\text{KPJ5} = 0.808 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.191, R^2 = 0.774$$

(0.0574) (0.0276)
14.079 6.905

$$\text{KD1} = 0.786 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.0304, R^2 = 0.953$$

(0.0521) (0.00871)
15.078 3.486

$$\text{KD2} = 0.938 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.111, R^2 = 0.888$$

(0.0664) (0.0184)
14.123 6.025

$$\text{KD3} = 0.798 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.102, R^2 = 0.862$$

(0.0580)	(0.0157)
13.744	6.496

$$\text{KD4} = 0.621 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.309, R^2 = 0.555$$

(0.0637)	(0.0403)
9.756	7.675

$$\text{PSDM1} = 0.941 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.317, R^2 = 0.736$$

(0.0791)	(0.0487)
11.905	6.510

$$\text{PSDM2} = 1.035 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.125, R^2 = 0.896$$

(0.0738)	(0.0335)
14.026	3.719

$$\text{PSDM3} = 0.857 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.231, R^2 = 0.761$$

(0.0701)	(0.0367)
12.222	6.286

Structural Equations

$$\text{KES} = 0.675 * \text{KD} + 0.363 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.343, R^2 = 0.657$$

(0.125)	(0.0829)	(0.116)
5.403	4.383	2.966

$$\text{KPJ} = 0.195 * \text{KES} + 0.494 * \text{KD} + 0.561 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.0847, R^2 = 0.915$$

(0.0730)	(0.0700)	(0.0622)	(0.0231)
2.663	7.054	9.028	3.661

Reduced Form Equations

$$\text{KES} = 0.675 * \text{KD} + 0.363 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.343, R^2 = 0.657$$

(0.125)	(0.0829)
5.403	4.383

$$\text{KPJ} = 0.625 * \text{KD} + 0.632 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.0976, R^2 = 0.902$$

(0.0624)	(0.0623)
10.023	10.149

Correlation Matrix of Independent Variables

	KD	PSDM
KD	1.000	
PSDM		

PSDM 0.141 1.000
 (0.092)
 1.545

Covariance Matrix of Latent Variables

	KES	KPJ	KD	PSDM
KES	1.000			
KPJ	0.811	1.000		
KD	0.726	0.715	1.000	
PSDM	0.459	0.721	0.141	1.000

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 113

Minimum Fit Function Chi-Square = 215.766 (P = 0.087)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 215.771 (P = 0.087)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 322.971

90 Percent Confidence Interval for NCP = (262.797 ; 390.711)

Minimum Fit Function Value = 4.546

Population Discrepancy Function Value (F0) = 2.563

90 Percent Confidence Interval for F0 = (2.086 ; 3.101)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.073

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.080 ; 0.069)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.000

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.127

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.649 ; 4.664)

ECVI for Saturated Model = 2.429

ECVI for Independence Model = 43.983

Chi-Square for Independence Model with 136 Degrees of Freedom = 5507.887

Independence AIC = 5541.887

Model AIC = 519.971

Saturated AIC = 306.000

Independence CAIC = 5607.238

Model CAIC = 689.115

Saturated CAIC = 894.161

Normed Fit Index (NFI) = 0.906

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.902

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.718

Comparative Fit Index (CFI) = 0.914

Incremental Fit Index (IFI) = 0.914

Relative Fit Index (RFI) = 0.917

Critical N (CN) = 33.174

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0882

Standardized RMR = 0.109

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.883

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.807

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.508

Time used: 0.031 Seconds

Set the Error Covariance between KES2 and KES1 Free

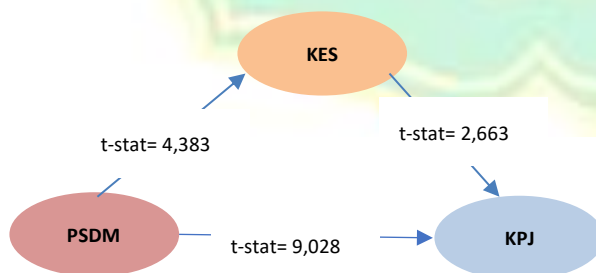
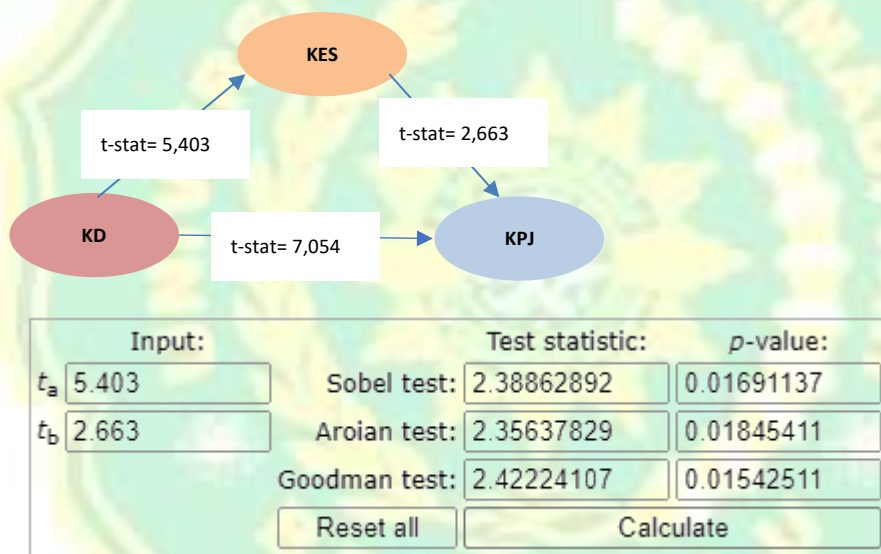
Set the Error Covariance between KD4 and KD2 Free

Set the Error Covariance between KD3 and KD1 Free

Set the Error Covariance between KPJ4 and KPJ1 Free

Set the Error Covariance between KPJ4 and KPJ2 Free

Set the Error Covariance between KPJ4 and KPJ5 Free



Input:		Test statistic:	p -value:
t_a	4.383	Sobel test: 2.27586303	0.02285421
t_b	2.663	Aroian test: 2.2337952	0.02549655
		Goodman test: 2.32040075	0.02031921
	Reset all	Calculate	

