

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 pelayanan 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

By:
Dedi Hariadi¹
Meilaty Finthariasari²
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 service*

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