Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen
Volume 9 Nomor 2, Oktober 2026
ISSN : 2614-2147 (Printed), 2657-1544 (Online)

Peran Kompetensi SDM Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik KPU Kota Cimahi Yang Dimediasi Oleh Profesionalisme

Rizki Maulana Sopyandi[a] | Uce Karna Suganda[b] |

[a,b.] *Program Magister Manajemen Universitas Widyatama*

[*]Corresponding author: sopyandi.maulana@widyatama.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between human resource competencies and community participation and public service performance, with professionalism as a mediator, at the Cimahi City Election Commission (KPU). The study used a quantitative survey of 63 respondents, consisting of 24 secretariat staff and 39 members of the ad hoc body within the scope of the study. The constructs were measured using a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using partial least squares structural equation modeling. The results indicate that human resource competency has a significant effect on the public service performance of the Cimahi City KPU. Community participation also has a significant effect on public service performance. Furthermore, professionalism significantly mediates the effect of human resource competency on public service performance and significantly mediates the effect of community participation on public service performance. These findings indicate that improving human resource competence and strengthening public participation supported by professionalism are crucial aspects in enhancing the public service performance of the Cimahi City KPU.

Keywords: human resource competence; public participation; professionalism; public service performance; election commission.

ABSTRA*K*

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kompetensi sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat dengan kinerja pelayanan publik, dengan profesionalisme sebagai mediator pada KPU Kota Cimahi. Penelitian menggunakan survei kuantitatif terhadap 63 responden yang terdiri atas 24 pegawai sekretariat dan 39 anggota badan ad hoc dalam cakupan penelitian. Konstruk diukur menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin dan dianalisis dengan partial least squares structural equation modeling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik KPU Kota Cimahi. Partisipasi masyarakat juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Selain itu, profesionalisme memediasi secara signifikan pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan publik serta memediasi secara signifikan pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan penguatan partisipasi masyarakat, yang didukung oleh profesionalisme, merupakan aspek penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik KPU Kota Cimahi.

Kata kunci: kompetensi SDM, partisipasi masyarakat, profesionalisme, kinerja pelayanan public, KPU.

Citation:
Sopyandi, R. M., & Suganda, U. K. (2026). Peran kompetensi SDM dan partisipasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik KPU Kota Cimahi yang dimediasi oleh profesionalisme. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, *10(2).), 270 - 279*

PENDAHULUAN

Fenomena penurunan tingkat partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemilihan umum di Kota Cimahi menjadi titik tolak dilakukannya penelitian ini. Data penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Tahun 2024 di Kota Cimahi menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat hanya mencapai 71,87 persen, jauh lebih rendah dibandingkan dengan tingkat partisipasi pada Pemilihan Umum (Pemilu) Tahun 2024 yang mencapai 85 persen. Kesenjangan sebesar 13,13 persen tersebut mengindikasikan adanya permasalahan mendasar dalam kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Cimahi. Fenomena tersebut diperkuat oleh hasil pengamatan langsung yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di instansi tersebut belum tercapai secara optimal, ditandai dengan banyaknya target pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu. Kondisi ini diduga berkaitan erat dengan kompetensi sumber daya manusia aparatur, tingkat partisipasi masyarakat, serta profesionalisme penyelenggara pemilu.

Bagi masyarakat, Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) merupakan sarana untuk menentukan sendiri tokoh yang dinilai pantas, mampu, dan layak menduduki jabatan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, maupun Walikota dan Wakil Walikota. Keterlibatan masyarakat dalam kontestasi Pilkada menuntut adanya partisipasi aktif dari masyarakat itu sendiri. Tingginya partisipasi masyarakat dalam Pilkada juga menjadi indikator legitimasi calon kepala daerah terpilih, sekaligus menjadi bukti kedewasaan masyarakat dalam berdemokrasi.

Praktik penyelenggaraan pemilu di Indonesia kerap diwarnai berbagai persoalan yang berkaitan dengan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum dipahami sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, desa, maupun lingkungan badan usaha milik negara atau daerah, dalam bentuk barang dan/atau jasa, sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah telah membangun budaya birokrasi yang kental dengan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik cenderung rendah. Kondisi tersebut menjadi salah satu pendorong lahirnya berbagai kebijakan reformasi birokrasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk pada lembaga penyelenggara pemilihan umum (Dwiyanto, 2011).

Fenomena kesenjangan tingkat partisipasi masyarakat pada Pilkada dan Pemilu Tahun 2024 di Kota Cimahi sebagaimana telah diuraikan di atas menegaskan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KPU Kota Cimahi masih memerlukan peningkatan. Salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik penyelenggara pemilu adalah tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan hak pilihnya. Rendahnya partisipasi masyarakat pada penyelenggaraan Pilkada Tahun 2024 menjadi indikasi awal bahwa kinerja pelayanan publik belum optimal, baik dari sisi kompetensi sumber daya aparatur, keterlibatan masyarakat, maupun profesionalisme penyelenggara pemilu.

Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, termasuk KPU Kota Cimahi, tidak dapat dilepaskan dari orientasi pelayanan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Moenir (2010) menekankan bahwa pelayanan umum yang baik ditandai oleh kesederhanaan prosedur, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, serta ketepatan waktu dalam pelaksanaannya. Sejalan dengan pandangan tersebut, Sinambela (2010) menyatakan bahwa reformasi pelayanan publik diarahkan untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel,

kondisional, partisipatif, serta memiliki kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan. Kedua pandangan tersebut memperkuat urgensi penelitian ini dalam mengkaji kinerja pelayanan publik KPU Kota Cimahi, khususnya pada penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah yang menuntut standar pelayanan yang lebih tinggi mengingat sifatnya yang strategis bagi keberlangsungan demokrasi lokal.

Profesionalisme aparatur diyakini turut berperan sebagai penghubung antara kompetensi sumber daya manusia serta partisipasi masyarakat dengan kinerja pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kompetensi memadai dan didukung oleh partisipasi masyarakat yang tinggi belum tentu menghasilkan kinerja pelayanan publik yang optimal apabila tidak disertai sikap profesional dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu, profesionalisme dipandang relevan untuk dikaji sebagai variabel yang memediasi pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik KPU Kota Cimahi.

Kajian empiris terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan (research gap) mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Maryam Odja, dkk. (2020) menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja. Hasil tersebut tidak sejalan dengan temuan Arif Eko Rakhmatullah (2018), yang menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Perbedaan hasil penelitian tersebut membuka celah penelitian (research gap) bagi dilakukannya penelitian lanjutan yang secara khusus mengkaji dan membuktikan pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pada objek penelitian yang berbeda, yaitu Kantor KPU Kota Cimahi.

Bertolak dari celah penelitian (research gap) dan fenomena yang terjadi di lingkungan KPU Kota Cimahi tersebut, penelitian ini mengkaji dan membuktikan secara empiris keterkaitan antara kompetensi sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, profesionalisme, dan kinerja pelayanan publik, yang dituangkan dalam penelitian dengan judul "Peran Kompetensi SDM dan Partisipasi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik KPU Kota Cimahi yang Dimediasi oleh Profesionalisme".

KAJIAN PUSTAKA

Kompetensi SDM dan kinerja pelayanan

Kompetensi membantu aparatur menginterpretasikan ketentuan, mengelola informasi, serta memilih tindakan yang sesuai dengan masalah kerja. Pengetahuan yang memadai mengurangi ketergantungan pada instruksi berulang, sedangkan keterampilan mendukung penyelesaian pekerjaan secara tepat. Sikap kerja yang berorientasi pelayanan diperlukan agar kemampuan tersebut digunakan untuk merespons kebutuhan pengguna. Berdasarkan argumentasi ini, kompetensi diperkirakan berhubungan positif dengan kinerja dan profesionalisme (Spencer & Spencer, 1993; Sedarmayanti, 2017).

H1: Kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. H2: Kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap profesionalisme.

Partisipasi masyarakat dan profesionalisme

Partisipasi memungkinkan pengguna layanan menyampaikan prioritas dan menilai pengalaman pelayanan. Masukan yang terdokumentasi dapat membantu organisasi memperbaiki prosedur, sedangkan tindak lanjut yang dapat ditelusuri memperkuat tanggung jawab aparatur. Namun, ketersediaan kanal partisipasi belum menjamin masukan digunakan. Hubungan yang diajukan mensyaratkan adanya proses penerimaan, pemeriksaan, dan tindak lanjut informasi masyarakat. Subagio (2020) memberikan pembanding empiris mengenai hubungan partisipasi dengan kualitas pelayanan pada konteks perizinan.

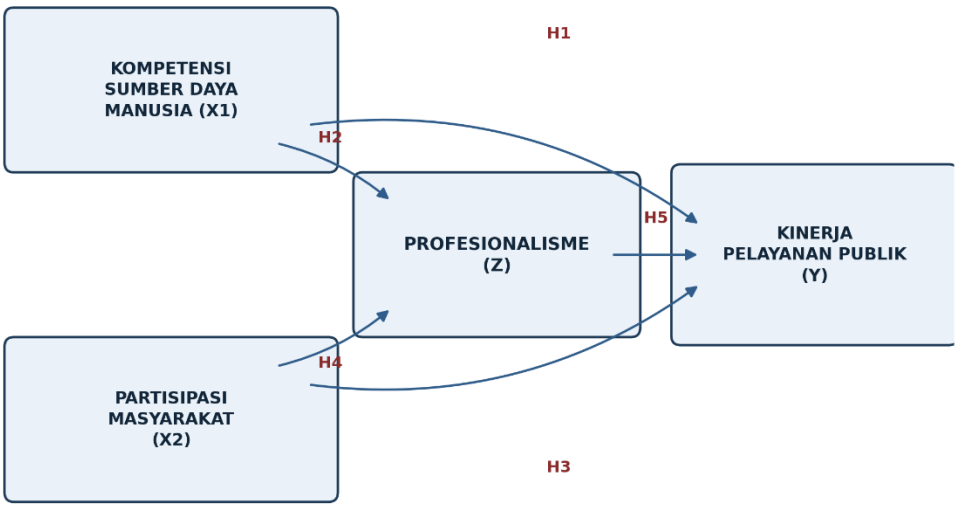
H3: Partisipasi masyarakat berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. H4: Partisipasi masyarakat berpengaruh positif terhadap profesionalisme.

Profesionalisme sebagai mekanisme mediasi

Profesionalisme dalam penelitian ini mencakup keahlian, tanggung jawab dan etika, serta kemandirian profesional. Ketiga aspek tersebut diperkirakan membantu aparatur menerapkan kompetensi secara konsisten dan mengolah masukan masyarakat menjadi respons pelayanan yang tepat. Secara konseptual, mediasi berarti terdapat jalur tidak langsung melalui profesionalisme. Signifikansi jalur langsung saja tidak cukup untuk membuktikan mekanisme tersebut; pengaruh tidak langsung harus diuji secara khusus dalam model yang sama (Hair et al., 2019).

H5: Profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. H6: Profesionalisme memediasi pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja pelayanan publik. H7: Profesionalisme memediasi pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik.

Gambar 2.1 Model Penelitian



Keterangan: H6 dan H7 adalah pengaruh tidak langsung X1 dan X2 terhadap Y melalui Z (mediasi Profesionalisme)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori melalui survei terhadap aparatur dalam lingkungan KPU Kota Cimahi. Data dikumpulkan dalam satu periode sehingga

hubungan yang dianalisis merupakan hubungan antarkonstruk pada saat pengamatan. Populasi yang dinyatakan dalam tesis terdiri atas 24 pegawai sekretariat dan 114 anggota badan ad hoc. Responden penelitian berjumlah 63 orang, terdiri atas seluruh 24 pegawai sekretariat dan 39 anggota badan ad hoc dalam cakupan yang ditetapkan. Dengan komposisi ini, penelitian tidak dapat disebut sensus atas keseluruhan populasi 138 orang.

Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Instrumen sumber memuat 33 pernyataan yang mencakup empat konstruk. Wawancara, observasi, dan dokumentasi disebut sebagai informasi pendukung, tetapi artikel ini tidak mengubahnya menjadi temuan kualitatif karena tidak tersedia pelaporan analisis yang memadai. Seluruh konstruk yang ditanyakan kepada aparatur dipahami sebagai persepsi responden; termasuk partisipasi masyarakat dan kepuasan pengguna layanan.

Tabel 1 Operasionalisasi konstruk

Konstruk	Dimensi	Butir awal
Kompetensi SDM (X_1)	Pengetahuan, keterampilan, sikap kerja	9
Partisipasi masyarakat (X_2)	Pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, evaluasi	8
Profesionalisme (Z)	Keahlian, tanggung jawab dan etika, kemandirian	6
Kinerja pelayanan (Y)	Produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas	10

Sumber: Olah Data Penulis (2026).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS sebagaimana dilaporkan dalam tesis. Evaluasi model pengukuran mencakup outer loading, average variance extracted (AVE), composite reliability, dan Cronbach's alpha. Model struktural diperiksa melalui koefisien jalur dan R^2. Tesis menyebut prosedur bootstrap 5.000 resampel dengan taraf signifikansi 5% dua arah. Pelaporan PLS-SEM harus membedakan ukuran reliabilitas, validitas, dan signifikansi hubungan struktural (Ghozali & Latan, 2015; Hair et al., 2019).

HASIL & PEMBAHASAN

Hasil

Karateristik Responden

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	F	Persentase (%)
1	Laki-laki	33	52,38
2	Perempuan	27	42,86
3	Belum terklasifikasi	3	4,76

	Total	63	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 2. responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 33 orang (52,38%), sedangkan perempuan berjumlah 27 orang (42,86%) dan 3 orang (4,76%) belum terklasifikasi dalam data yang tersedia. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian melibatkan responden dengan karakteristik jenis kelamin yang beragam. Dalam penelitian peran kompetensi SDM dan partisipasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik KPU Kota Cimahi yang dimediasi oleh profesionalisme, keberagaman responden diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih luas mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Meskipun demikian, karakteristik jenis kelamin merupakan informasi deskriptif dan tidak dengan sendirinya menunjukkan perbedaan kompetensi, partisipasi, profesionalisme, maupun kinerja pelayanan.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	F	Persentase (%)
1	20–29	3	4,76
2	30–39	6	9,52
3	40–49	14	22,22
4	50–59	1	1,59
5	Belum tersedia	39	61,90
	Total	63	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, kelompok usia 40–49 tahun merupakan kelompok terbesar di antara responden yang memiliki data usia, yaitu 14 orang (22,22%) dari keseluruhan 63 responden. Namun, data usia untuk 39 responden (61,90%) belum tersedia sehingga gambaran karakteristik usia seluruh responden belum dapat disimpulkan secara menyeluruh.

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	F	Persentase (%)
1	SD	1	1,59
2	SMP	1	1,59
3	SMA/SMK	3	4,76
4	D2	1	1,59
5	D3	4	6,35
6	D4 (setara S1)	1	1,59
7	S1	12	19,05

8	S2	1	1,59
9	Belum tersedia	39	61,90
	Total	63	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.3, pendidikan S1 merupakan jenjang pendidikan dengan frekuensi terbesar di antara kategori pendidikan yang tercatat, yaitu 12 orang (19,05%) dari total 63 responden. Sementara itu, informasi pendidikan untuk 39 responden (61,90%) belum tersedia sehingga distribusi pendidikan secara keseluruhan masih perlu dilengkapi.

EVALUASI MODEL PENGUKURAN

Tabel 5 .Model Pengukuran

Konstruk	AVE	CR	Alpha
Kompetensi SDM	0,603	0,888	0,818
Partisipasi masyarakat	0,632	0,873	0,788
Profesionalisme	0,802	0,960	0,950
Kinerja pelayanan	0,651	0,936	0,910

Sumber: diadaptasi dari data dan tabel tesis Sopyandi (2026).

Berdasarkan Tabel 5, seluruh konstruk memiliki AVE di atas 0,50, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha di atas 0,70 juga menunjukkan konsistensi internal yang memadai. Profesionalisme memiliki reliabilitas tertinggi, tetapi CR sebesar 0,960 perlu dicermati karena dapat mengindikasikan kemiripan berlebihan antarindikator. Hasil ini mendukung validitas konvergen dan reliabilitas konstruk.

Tabel 6
Koefisien jalur pada tabel model struktural

Jalur	Koefisien	Status pelaporan
$X_1 \rightarrow Y$	0,323	Tabel jalur dan bootstrap sesuai
$X_1 \rightarrow Z$	0,166	Signifikansi jalur belum tersedia
$X_2 \rightarrow Y$	0,490	Berbeda dengan bootstrap 0,842
$X_2 \rightarrow Z$	0,797	Signifikansi jalur belum tersedia
$Z \rightarrow Y$	0,441	Signifikansi jalur belum tersedia

Sumber: diadaptasi dari data dan tabel tesis Sopyandi (2026).

Nilai R^2 kinerja sebesar 0,660 dan adjusted R^2 sebesar 0,642 dilaporkan dalam tesis. Untuk profesionalisme, nilainya masing-masing 0,877 dan 0,873. Nilai tersebut menunjukkan proporsi

variasi konstruk endogen yang dijelaskan dalam sampel menurut model sumber. R^2 tidak menunjukkan besarnya pengaruh satu prediktor, tidak menguji kausalitas, dan tidak menggantikan pemeriksaan kemampuan prediksi di luar sampel.

Tabel 7
Hasil bootstrap

Hubungan	O	SE	t	p
$X_1 \rightarrow Y$	0,323	0,148	2,180	0,030
$X_2 \rightarrow Y$	0,842	0,221	5,406	<0,001
$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$	0,732	0,059	5,238	<0,001
$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$	0,519	0,212	3,662	0,040

Sumber: diadaptasi dari data dan tabel tesis Sopyandi (2026).

Nilai p yang ditulis 0,000 pada tesis disajikan sebagai $p < 0,001$. Seluruh angka lain pada Tabel 4 dipertahankan sebagaimana sumber untuk menjaga keterlacakan. Baris partisipasi dan kedua baris mediasi memerlukan pemeriksaan karena koefisien, standard error, serta t-statistiknya belum saling konsisten. Penulis tidak dapat menetapkan nilai yang benar hanya berdasarkan salah satu tabel.

Pengujian hipotesis dan mediasi

Hubungan kompetensi dengan kinerja memiliki koefisien 0,323, $t = 2,180$, dan $p = 0,030$ yang konsisten secara pembulatan pada tabel sumber. Akan tetapi, statusnya tetap mengikuti verifikasi model pengukuran dan model final. Untuk H2, H4, dan H5, koefisien positif tersedia, tetapi signifikansi bootstrap per jalur belum ditampilkan. H3 belum dapat diputuskan secara final karena terdapat dua nilai koefisien langsung yang berbeda.

Pengaruh tidak langsung seharusnya merupakan perkalian koefisien jalur komponennya pada model yang sama. Berdasarkan Tabel 6, jalur kompetensi melalui profesionalisme menghasilkan sekitar 0,073, sedangkan partisipasi menghasilkan sekitar 0,351. Nilai tersebut berbeda dari 0,732 dan 0,519 pada Tabel 7. Hasil perkalian ini hanya pemeriksaan konsistensi matematis, bukan pengganti hasil bootstrap. Karena itu, H6 dan H7 belum dapat dinyatakan didukung secara final, dan klasifikasi mediasi parsial atau penuh belum ditetapkan.

Pembahasan

Kompetensi dan pelaksanaan pelayanan

Arah positif hubungan kompetensi dengan kinerja sesuai dengan argumentasi bahwa penguasaan tugas, keterampilan aplikasi, dan kemampuan penyelesaian masalah mendukung pelayanan. Interpretasi ini tetap dibatasi pada persepsi aparatur dan model yang dilaporkan. Peningkatan pengetahuan belum tentu menghasilkan perbaikan pelayanan apabila beban kerja, sarana, atau alur koordinasi tidak mendukung. Oleh karena itu, implikasi pengembangan SDM perlu

diarahkan pada kesenjangan tugas yang spesifik, bukan hanya penambahan jumlah pelatihan.

Dalam kegiatan pelayanan kepemiluan, pengembangan kompetensi dapat berfokus pada penggunaan sistem informasi, penanganan permohonan informasi, serta penyelesaian pengaduan. Efektivitas pengembangan perlu dinilai melalui perubahan ketepatan kerja atau waktu penyelesaian, bukan hanya kehadiran pelatihan. Usulan tersebut merupakan implikasi manajerial dari kerangka penelitian, bukan intervensi yang telah diuji dalam survei ini.

Partisipasi masyarakat sebagai masukan pelayanan

Hasil mengarah pada hubungan positif partisipasi dengan kinerja, tetapi besarnya hubungan belum dapat dipilih sebelum konflik antartabel diselesaikan. Secara konseptual, partisipasi menyediakan informasi yang membantu aparatur memahami kebutuhan pengguna. Temuan Subagio (2020) dapat digunakan sebagai pembanding hubungan tersebut pada organisasi pelayanan perizinan; penelitian tersebut tidak membuktikan mekanisme yang sama pada KPU atau hubungan mediasi profesionalisme.

Pengukuran partisipasi dalam studi ini berasal dari penilaian penyelenggara, sehingga tidak dapat langsung disebut sebagai pengalaman atau tingkat kepuasan masyarakat. Pengembangan penelitian perlu menggabungkan survei pengguna, data pengaduan, dan bukti tindak lanjut. Informasi tersebut membantu membedakan adanya forum partisipasi dengan manfaat nyata yang dihasilkan forum tersebut.

Profesionalisme dan batas interpretasi mediasi

Profesionalisme secara teoritis dapat menjembatani kapasitas teknis dan tindakan yang bertanggung jawab. Namun, argumentasi teoretis tidak menggantikan pengujian tidak langsung yang konsisten. Draf ini mempertahankan profesionalisme sebagai mekanisme yang diajukan, tanpa menyatakan bahwa mediasi telah terbukti. Pemisahan ini penting agar pembahasan tidak mengulang kesimpulan tesis yang lebih kuat daripada dukungan angka yang tersedia. Pada tingkat organisasi, penguatan standar pelayanan, kejelasan kewenangan, dan pencatatan tindak lanjut dapat membantu menilai profesionalisme melalui perilaku yang dapat diamati. Praktik tersebut juga dapat mengurangi ketergantungan pada penilaian diri aparatur. Efektivitasnya tetap perlu diuji melalui data lanjutan atau rancangan evaluasi yang sesuai.

Keterbatasan penelitian

Penelitian ini dilakukan pada satu organisasi dengan 63 responden dan pemilihan sebagian anggota badan ad hoc yang belum sepenuhnya dijelaskan. Desain satu waktu tidak memastikan urutan temporal antara kompetensi, partisipasi, profesionalisme, dan kinerja. Penggunaan satu sumber persepsi dapat menimbulkan bias metode bersama, sedangkan kemiripan isi kompetensi dan profesionalisme berpotensi mempersulit pemisahan konstruk. Selain itu, konsistensi tabel statistik, indikator akhir, dan data lampiran memerlukan rekonsiliasi sebelum hasil dapat diperlakukan sebagai temuan final.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menempatkan kompetensi SDM dan partisipasi masyarakat sebagai anteseden kinerja pelayanan publik, dengan profesionalisme sebagai mediator yang diajukan. Angka sumber

menunjukkan arah hubungan positif, dan jalur kompetensi terhadap kinerja dilaporkan signifikan. Namun, ketidaksesuaian koefisien langsung dan pengaruh tidak langsung membatasi keputusan hipotesis. Dukungan terhadap mediasi profesionalisme belum dapat disimpulkan sebelum keluaran model final diperiksa.

Implikasi praktis diarahkan pada pengembangan kompetensi berbasis pekerjaan, pengelolaan umpan balik masyarakat yang dapat ditelusuri, dan penguatan standar perilaku profesional. Untuk publikasi, penulis perlu melengkapi penjelasan sampel, menegaskan bahwa variabel merupakan persepsi aparatur, serta menyajikan satu set hasil model pengukuran dan struktural yang konsisten. Penelitian berikutnya dapat menambahkan penilaian pengguna layanan dan indikator pelayanan objektif pada beberapa periode pengamatan.

DAFTAR PUSTAKA

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1977). Rural development participation: Concepts and measures for project design, implementation and evaluation. Cornell University.

Dwiyanto, A. (2011). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Gadjah Mada University Press.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris (Edisi 2). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. European Business Review, 31(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Hall, R. H. (1968). Professionalization and bureaucratization. American Sociological Review, 33(1), 92–104.

Sedarmayanti. (2017). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.

Sopyandi, R. M. (2026). Peran kompetensi SDM dan partisipasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik KPU Kota Cimahi yang dimediasi oleh profesionalisme [Tesis magister, Universitas Widyatama]. Naskah sumber yang diberikan penulis.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at work: Models for superior performance. John Wiley & Sons.

Subagio, B. (2020). Pengaruh partisipasi dan diskresi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat (Studi pelayanan izin lokasi dan izin mendirikan bangunan). Jurnal Wacana Kinerja, 23(1), 85–100. https://doi.org/10.31845/jwk.v23i1.195