



DAFTAR PUSTAKA

- Adhvaryu, A. (2023). Returns to On-the-Job Soft Skills Training. *Journal of Political Economy*, 131(8), 2165–2208. <https://doi.org/10.1086/724320>
- Agustina, R. (2022). The Role of Education and Training in Reducing Gender Gaps in the Digital Workforce. *Jurnal Pendidikan Dan Gender*, 9(3), 200-215.
- Asril, M. (2022). pengaruh gaya kepemimpinan birokrasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PUD pasar KOTA MEDAN dengan porganization citizenship variabel interverning. UMSU.
- Ataunur, I., & Ariyanto, E. (2016). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Adaro Energy Tbk. *Telaah Bisnis*, 16(2), 135–150. <https://doi.org/10.35917/tb.v16i2.33>
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Teori sumber daya manusia. In *Kinerja Karyawan*.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Edelmann, N. (2023). The Impact of Sustainability on Co-Creation of Digital Public Services. *Administrative Sciences*, 13(2). <https://doi.org/10.3390/admsci13020043>
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro.
- Gary, D. (2015). *Human Resource Management*. Edisi 7. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Hanasi, R. A., Aneta, A., Abdussamad, J., Gorontalo, U. N., Gorontalo, U. N., & Gorontalo, U. N. (2024). Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor samsat kabupaten gorontalo. 7(2), 795–805.
- Hendri, G., & Suryani, L. (2020). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Aparatur Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 54–63. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4968](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4968)
- Iptidaiyah, M., & Mulyawan, W. (2022). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Dukcapil Kabupaten Bima. *Jurnal Penkomi Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(1), 83–99. <https://doi.org/10.33627/pk.v5i1.714>
- Kadarisman. (2017). *Manajemen Sumber Daya manusia* (Raja Grafindo Rosada (ed.)).
- Moorhead, Gregory & Griffin, R. W. (2013). *Perilaku organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*.
- Muhlisin, Zainuri, & K. S. (2021). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan serta Kompetensi



terhadap Kinerja Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa (Siapkedesa) Se-Kabupaten Rembang dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.24176/jsmb.v1i2.8143>

Mulyanti, U. A. & D. (2023). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan". *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 4(1).

Ndruru, D., Ndruru, W., Napitupulu, R. B., & Sembiring, V. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pelatihan Karyawan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Carefastindo Medan. *Jurnal Global Manajemen*, 11(2), 158. <https://doi.org/10.46930/global.v11i2.2525>

Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development*. Mc Graw - Hill Education.

Panggabean, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (A. Nurhayati, Siti. Canty (ed.); 2nd ed.). Universitas Terbuka.

Pariakan, M. A., Manafe, H. A., Niha, S. S., & Paridy, A. (2023). smohamedrafi19,+781-790+Melki+Ayub+Pariakan1,+Henny+A.+Manafe2,+Simon+Sia+Niha3,+Anggraeny+Paridy4. 4(4), 781–790.

Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2010). "Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future". *Public Administration Review*.

Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Front Office yang Berdampak pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2.379>

Raihan A. Hanas, Asna Aneta, & J. A. (2023). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *Urnal Administrasi Publik*, 5(2).

Sanghi, S. (2012). *The Handbook of Competency Mapping: Understanding, Designing and Implementing Competency Models in Organizations*. Sage Publications.

Sekaran, uma. (2011). *esearch Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*.

Setyaningdiah, E. and M. T. (2025). *Kompetensi Sumber Daya Manusia di Era Teknologi Digital*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2017). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suharsimi, A. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.

Unesco. (2020). *Education for Sustainable Development Goals*. Learning Objectives.

Utami, P. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukupil Dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(1), 1–10.



LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

KUESIONER PENELITIAN

MODEL MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DENGAN KOMPETENSI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KANTOR KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Kepada YTH. Bapak/Ibu responden yang saya hormati,

Dengan hormat,

Saya, Hardiansyah, mahasiswa Program Studi Strata 1 Manajemen, Universitas Islam Indragiri saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul "*Model Motivasi Pelayanan Publik Berbasis Pendidikan dan Pelatihan dengan Kompetensi sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Indragiri Hilir.*"

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik melalui kompetensi pegawai sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Kabupaten Indragiri Hilir.

Sehubungan dengan penelitian ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman dan persepsi pribadi. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Atas waktu dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Hardiansyah
101211010131



IDENTITAS RESPONDEN

Silakan isi identitas berikut dengan memberikan tanda (✓) pada pilihan yang sesuai atau mengisi sesuai dengan kondisi Anda.

Nama : (Opsional)

Jenis Kelamin :

- a. () Laki-laki
- b. () Perempuan

Usia :

- a. () < 25 tahun
- b. () 26 - 35 tahun
- c. () 36 - 45 tahun
- d. () > 46 tahun

Pendidikan Terakhir :

- a. () SMA/Sederajat
- b. () Diploma (D3)
- c. () Sarjana (S1)
- d. () Magister (S2)
- e. () Doktor (S3)

Jabatan di KPU Kabupaten Indragiri Hilir :

- a. () Komisioner
- b. () Sekretaris
- c. () Kasubag
- d. () Staf Pelaksana
- e. () Keamanan
- f. () Logistik
- g. Lainnya.....

Lama Bekerja di KPU Kabupaten Indragiri Hilir :

- a. () 1 - 5 tahun
- b. () 6 - 10 tahun
- c. () > 10 tahun

Pernah Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan terkait Pemilu?

- a. () Ya
- b. () Tidak



Petunjuk Pengisian:

Beri tanda (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Daftar Pertanyaan / Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Motivasi Pelayanan Publik (Y)	1. Komitmen terhadap Misi Publik	Merasa memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjalankan tugas untuk kepentingan masyarakat					
		2. Keinginan untuk Membantu Orang Lain.	Termotivasi untuk bekerja karena ingin membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik.					
		3. Integritas dan Etika	Selalu berusaha menjalankan tugas dengan penuh kejujuran dan menjunjung tinggi etika kerja.					
		4. Kepuasan Kerja	Merasa puas dengan pekerjaan saya karena dapat berkontribusi langsung dalam pelayanan publik.					
		5. Partisipasi dalam Inisiatif Publik	Aktif dalam berbagai kegiatan dan inisiatif yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.					
2	Pendidikan dan Pelatihan (X)	1. Tingkat kepuasan	Merasa puas dengan program pendidikan dan pelatihan yang telah saya ikut					
		2. Peningkatan Prestasi setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan.	Pendidikan dan pelatihan yang saya terima telah meningkatkan Prestasi saya dalam menjalankan tugas.					



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
3	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Kompetensi (M)	3. Penerapan keterampilan baru di tempat kerja.	Mampu menerapkan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan dalam pekerjaan sehari-hari.					
		1. Pengetahuan	Saya memiliki pemahaman yang baik tentang tugas dan tanggung jawab pekerja					
		2. Keterampilan	Memiliki keterampilan teknis yang cukup untuk menjalankan pekerjaan dengan efektif.					
		3. Sikap	Selalu berusaha menunjukkan sikap profesional dalam setiap aspek pekerjaan					
		4. Kemampuan Adaptasi	Mudah menyesuaikan diri dengan perubahan dan tantangan dalam pekerjaan					
		5. Efektivitas Kerja	Mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan target yang ditetapkan.					

Kuesioner ini digunakan untuk mengukur persepsi Anda terhadap pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap motivasi pelayanan publik dengan kompetensi sebagai variabel mediasi. Terima kasih atas partisipasi Anda!



Rekapitulasi Hasil, Jumlah dan Rata – Rata Tanggapan Responden

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

2. P. Persetujuan tanggapan untuk kepentingan penelitian atau pengembangan harus dapat diberikan secara sadar dengan O. O. Hak Cipta di Indonesia.

1. D. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

X.1	X.2	X.3	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
155	157	160	150	149	154	156	150	158	156	160	151	148
4.69	4.76	4.85	4.54	4.51	4.67	4.73	4.54	4.79	4.73	4.85	4.58	4.48



Hasil Olah Data SmartPLS

Loading Factor

	Kompetensi	Motivasi Pelayanan Publik	Pendidikan dan Pelatihan
M.1	0,753		
M.2	0,714		
M.3	0,685		
M.4	0,768		
M.5	0,580		
X.1			0,847
X.2			0,882
X.3			0,751
Y.1		0,613	
Y.2		0,636	
Y.3		0,552	
Y.4		0,812	
Y.5		0,613	

Cross Loading

	Kompetensi	Motivasi Pelayanan Publik	Pendidikan dan Pelatihan
M.1	0,753	0,629	0,361
M.2	0,714	0,702	0,465
M.3	0,685	0,641	0,387
M.4	0,768	0,524	0,337
M.5	0,580	0,491	0,563
X.1	0,632	0,580	0,847
X.2	0,429	0,594	0,882
X.3	0,435	0,621	0,751
Y.1	0,417	0,613	0,562
Y.2	0,377	0,636	0,635
Y.3	0,509	0,552	0,242
Y.4	0,720	0,812	0,440
Y.5	0,677	0,613	0,196

Composite Reliability



Composite Reliability	
	0,829
	0,783
	0,867

Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE)	
	0,694
	0,624
	0,686

Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Kompetensi	0,741
Motivasi Pelayanan Publik	0,651
Pendidikan dan Pelatihan	0,769

Path Coefficient

T Statistics (O/STDEV)	
	4,304
	6,226
	1,598

Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit)

	R Square
Kompetensi	0,573
Motivasi Pelayanan Publik	0,816

Uji Hipotesis

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kompetensi -> Motivasi Pelayanan Publik	0,685	0,686	0,159	4,304	0,000
Pendidikan dan Pelatihan -> Kompetensi	0,611	0,668	0,098	6,226	0,000
Pendidikan dan Pelatihan -> Motivasi Pelayanan Publik	0,305	0,294	0,191	1,598	0,119



BIODATA SINGKAT PENULIS

POTO

Nama Lengkap

: Hardiansyah

Tempat, Tanggal Lahir

: Tembilahan, 30, September, 2002

Alamat

: Sei. Simbar Prt. 4 Selatan

Email

: hardiansyahh528@gmail.com

No. Hp / Wa

: 081270720205

Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar (SD) : Min 4 Tagaraja
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) : Pp Al - Rasyid
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) : Pp Al - Rasyid
4. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indragiri

Pengalaman Organisasi

: Himpunan Mahasiswa Islam

Minat dan Keahlian

: jalan-jalan

:

Moto

: Jangan Takut Gagal, Takutlah Untuk Tidak Mencoba.