



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

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar sarjana
Manajemen (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Islam Indragiri*



OLEH:

**HARDIANSYAH
101211010131**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Hardiansyah

NIM : 101211010131

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Model Motivasi Pelayanan Publik Berbasis Pendidikan dan Pelatihan dengan Kompetensi sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Indragiri Hilir.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun adalah hasil karya saya sendiri, bebas dari plagiarisme, serta tidak mengandung bagian yang diambil dari karya orang lain tanpa mencantumkan sumber yang sesuai. Saya bertanggung jawab penuh atas keaslian isi skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik, baik sebagian maupun keseluruhan, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan akademik yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 20, Mei, 2025

Penulis,

Hardiansyah

Nim. 101211010131



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



Pembimbing Utama dan Pembimbing pendamping, dengan ini menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : Hardiansyah

NIM : 101211010131

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Model Motivasi Pelayanan Publik Berbasis Pendidikan dan Pelatihan dengan Kompetensi sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Indragiri Hilir.

Skripsi mahasiswa tersebut di atas telah disetujui dan dinilai memenuhi standar ilmiah untuk diuji pada Ujian Skripsi (*Oral Comprehensive*) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Tembilahan, 20 Mei 2025

Pembimbing Utama

Dr. H. Agus maulana, S.E., M.M
NIDN :1013107002

Pembimbing Pendamping

Syafrinadina, S.E., M.M
NIDN :1015118203

Mengetahui

Ketua Program studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri

Syafrinadina, S.E., M.M
NIDN :1015118203



Model Motivasi Pelayanan Publik Berbasis Pendidikan Dan Pelatihan Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Indragiri Hilir

Hardiansyah, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Indragiri

Alamat Email : (hardiansyahh528@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kompetensi serta dampaknya terhadap motivasi pelayanan publik di lingkungan Komisi Pemilihan Umum. Pendidikan dan pelatihan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan kompetensi sebagai variabel mediasi yang berperan dalam memperkuat hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kompetensi dengan nilai koefisien sebesar 0,611 dan t-statistik 6,226, serta Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Pelayanan Publik dengan koefisien 0,685 dan t-statistik 4,304. Namun, pengaruh langsung Pendidikan dan Pelatihan terhadap Motivasi Pelayanan Publik tidak signifikan, dengan koefisien 0,305 dan t-statistik 1,598. Temuan ini menunjukkan bahwa Kompetensi memediasi secara signifikan hubungan antara Pendidikan dan Pelatihan terhadap Motivasi Pelayanan Publik. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa program pelatihan harus dirancang secara efektif dan relevan untuk benar-benar meningkatkan kompetensi pegawai. Dengan demikian, peningkatan motivasi pelayanan publik dapat tercapai secara optimal melalui penguatan kompetensi yang dihasilkan dari pelatihan yang berkualitas.

Kata Kunci: Pendidikan dan Pelatihan, Kompetensi, Motivasi Pelayanan Publik



Motivation Model of Public Service Based on Education and Training with Competence as a Mediation Variable at the General Election Commission Office of Indragiri Hilir Regency

Hardiansyah, Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Universitas Islam Indragiri

Email Address : (hardiansyahh528@gmail.com)

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of education and training on competence and its impact on the motivation of public services within the U.S. Election Commission. Education and training are one of the factors in improving the quality of public services, with competence as a mediating variable that plays a role in strengthening the relationship between variables. This study uses a quantitative approach with the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis technique to test the relationship between variables.

The results of the study showed that Education and Training had a significant effect on Competency with a coefficient value of 0.611 and t-statistic of 6.226, and Competency had a significant effect on Public Service Motivation with a coefficient of 0.685 and t-statistic of 4.304. However, the direct influence of Education and Training on Public Service Motivation was not significant, with a coefficient of 0.305 and a t-statistic of 1.598. These findings show that Competency mediates significantly the relationship between Education and Training to Public Service Motivation. The implications of this study suggest that training programs should be designed effectively and relevantly to truly improve employee competencies. Thus, increasing public service motivation can be achieved optimally through strengthening competencies resulting from quality training.

Keywords: *Education and Training, Competence, Public Service Motivation*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul ***Model Motivasi Pelayanan Publik Berbasis Pendidikan dan Pelatihan dengan Kompetensi sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Indragiri Hilir***. Penelitian ini disusun sebagai bagian dari upaya akademik dalam memahami faktor yang memengaruhi motivasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks pendidikan dan pelatihan, serta kompetensi pegawai di lingkungan Komisi Pemilihan Umum.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua, Bapak Hasanudin dan Ibu Aisyah Terima kasih setulus tulusnya yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat dan doa yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan penulis.
2. Dr. H. Najamuddin, Lc., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Indragiri
3. Dr. Ahmad Rifai, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri
4. Syafrinadina, S.E., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Indragiri.
5. Dr. H. Agus maulana, S.E., M.M Selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan selama proses penelitian ini berlangsung.
6. Syafiradina, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya atas saran dan masukan yang sangat berarti dalam penyempurnaan penelitian ini.





7. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.

8. Semua pihak yang memberi semangat serta doanya kepada penulis, yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu. saya ucapkan terima kasih banyak.

Hanya doa dan ucapan syukur yang penulis dapat panjatkan, semoga Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang relevan.

Tembilahan, 20 Mei 2025



Hardiansyah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
A. Teori Dasar	10
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Penelitian	24
D. Hipotesis	25
E. Variabel Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Obyek dan Waktu Pelaksanaan	28
B. Jenis dan Sumber Data	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Analisa Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B. Hasil Penelitian	37
C. Analisa Data	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58



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



B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64
BIODATA SINGKAT PENULIS	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

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

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

Universitas Islam Indragiri



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.3 Konsep Operasional Variabel	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden	39
Tabel 4.3 Nilai dan Bobot Motivasi Pelayanan Publik.....	40
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden	41
Tabel 4.5 Nilai dan Bobot Pendidikan dan Pelatihan	42
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kompetensi.....	43
Tabel 4.7 Nilai dan Bobot Kompetensi.....	45
Tabel 4.8 Nilai loading factor	47
Tabel 4.9 Nilai Cross Loading Variabel Penelitian	49
Tabel 4.10 Nilai <i>Composite Reliability</i>	50
Tabel 4.11 Nilai AVE	51
Tabel 4.12 Cronbach's Alpha.....	52
Tabel 4.13 Uji Kebaikan Model melalui R-Square	53
Tabel 4.14 Uji Hipotesis	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPU Inhil, 2025.....	36
Gambar 4.2 Algoritma Analisis <i>Outer Model</i>	47
Gambar 4.3 <i>Bootstrapping Analisis Inner Model</i>	53

