



Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Perilaku Petugas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SKCK Melalui Responsiveness pada Polres Tapanuli Selatan

Oloan Lubis^{1*}, Nur Aisyah², Wan Suryani³

¹⁻³Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

E-mail: oloanlubis@gmail.com^{1*}, nuraisyah@staff.uma.ac.id², wansuryani@staff.uma.ac.id³

*Penulis Korespondensi: oloanlubis@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of service procedure convenience and service officer behavior on the quality of Police Clearance Certificate (Surat Keterangan Catatan Kepolisian/SKCK) issuance services through the responsiveness dimension at the South Tapanuli Resort Police. Improving responsive public services is an important effort to strengthen public trust in police institutions. This research employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to SKCK service applicants. The data were analyzed using regression analysis to examine the partial and simultaneous effects of the variables. The results show that service procedure convenience has a positive and significant effect on SKCK service quality through responsiveness. Likewise, service officer behavior has a positive and significant effect on service quality through the responsiveness dimension. Simultaneously, both variables contribute significantly to improving the quality of SKCK issuance services. These findings indicate that effective service procedures, combined with professional, friendly, and responsive officers, play an important role in enhancing public service performance. The study concludes that improving SKCK service quality at the South Tapanuli Resort Police requires an integrated strategy focusing on simplifying procedures, strengthening officer competencies, and developing professional service ethics. The findings are expected to serve as a reference for policymakers in improving the quality of public services within police institutions.*

Keywords: *Responsiveness; Service Digitalization; Service Officer Behavior; Service Quality; SKCK.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui dimensi daya tanggap (responsiveness) di Polres Tapanuli Selatan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang responsif menjadi salah satu upaya penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat pemohon layanan SKCK. Data dianalisis menggunakan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan antarvariabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK melalui dimensi daya tanggap. Selain itu, perilaku petugas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui aspek daya tanggap. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SKCK. Temuan ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang efektif, didukung oleh petugas yang profesional, ramah, dan responsif, memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Selatan memerlukan strategi terpadu melalui penyederhanaan prosedur, penguatan kompetensi petugas, serta peningkatan etika profesional dalam pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan institusi kepolisian.

Kata kunci: Digitalisasi Layanan; Kemampuan Merespons; Kualitas Pelayanan; Perilaku Petugas Pelayanan; SKCK.

1. PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan publik di era digital merupakan konsekuensi dari tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Reformasi birokrasi yang dicanangkan pemerintah mendorong setiap instansi publik untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam sistem pelayanan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Dalam konteks kepolisian, Digitalisasi Layanan menjadi bagian penting dalam mendukung modernisasi institusi serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap aparaturnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh institusi kepolisian sebagai syarat administrasi dalam berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, pendaftaran pendidikan, maupun keperluan lainnya. Di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, penerbitan SKCK telah diarahkan menuju sistem pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari program transformasi menuju Polri Presisi.

Pada tingkat daerah, Polres Tapanuli Selatan sebagai unit pelaksana teknis memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan penerbitan SKCK secara optimal kepada masyarakat. Implementasi Digitalisasi Layanan diharapkan mampu mempermudah proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, meminimalisir kesalahan pencatatan, serta meningkatkan transparansi prosedur pelayanan. Namun demikian, dalam praktiknya, transformasi digital tidak selalu berjalan optimal apabila tidak didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai.

Digitalisasi Layanan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sistem berbasis teknologi, tetapi juga menyangkut kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan, kesiapan infrastruktur, serta penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut. Dalam perspektif teori e-government dan kualitas layanan, pemanfaatan teknologi yang efektif akan meningkatkan persepsi kemudahan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan. Akan tetapi, apabila sistem belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan tercapai secara maksimal.

Selain faktor teknologi, perilaku petugas pelayanan memegang peranan yang sangat krusial dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sikap ramah, empati, kesopanan, serta kemampuan komunikasi petugas menjadi determinan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Dalam teori service quality, dimensi human interaction sering kali menjadi faktor pembeda antara pelayanan yang biasa dengan pelayanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, keberhasilan Digitalisasi Layanan harus diimbangi dengan perilaku petugas yang profesional dan responsif.

Responsiveness atau daya tanggap merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Responsiveness mencerminkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dalam konteks penerbitan SKCK, responsiveness dapat terlihat dari kecepatan

petugas dalam memproses dokumen, memberikan informasi yang jelas, serta menangani keluhan masyarakat. Responsiveness berpotensi menjadi variabel intervening yang menjembatani hubungan antara Digitalisasi Layanan dan perilaku petugas terhadap kualitas pelayanan .

Secara empiris, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Digitalisasi Layanan berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Demikian pula perilaku petugas pelayanan memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan dan persepsi kualitas layanan. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara simultan menguji pengaruh Digitalisasi Layanan dan perilaku petugas terhadap kualitas pelayanan melalui variabel responsiveness, khususnya pada sektor pelayanan kepolisian di tingkat daerah.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun sistem pelayanan SKCK telah mengalami digitalisasi, masyarakat masih menilai kualitas pelayanan tidak hanya dari kecanggihan sistem, tetapi juga dari interaksi langsung dengan petugas. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara transformasi sistem dan implementasi pelayanan secara praktis. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menjelaskan bagaimana Digitalisasi Layanan dan perilaku petugas secara bersama-sama memengaruhi kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan peran responsiveness sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Digitalisasi Layanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK melalui responsiveness pada Polres Tapanuli Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur pelayanan publik berbasis digital, serta memberikan implikasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan kepolisian di era transformasi digital.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Grand Theory

Teori Sistem (*General Systems Theory*) yang dikembangkan oleh Ludwig von Bertalanffy (1968), yang menyatakan bahwa organisasi yaitu sistem sosial yang terdiri dari elemen-elemen yang saling berkaitan dan berfungsi menjaga keseimbangan sistem. Teori ini juga memandang organisasi sebagai sebuah sistem terbuka yang terdiri dari elemen-elemen yang saling terkait dan saling memengaruhi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks organisasi publik seperti dinas perhubungan, Digitalisasi Layanan dan perilaku petugas pelayanan berperan sebagai subsistem yang membentuk nilai, norma, dan arah perilaku kerja. Meskipun UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) dan TAM

(Technology Acceptance Model) umumnya digunakan dalam studi adopsi teknologi, konsep dasarnya dapat diadaptasi untuk memperkuat teori sistem dalam konteks perilaku organisasi. Kedua model tersebut menjelaskan bahwa perilaku individu dalam sistem dipengaruhi oleh faktor internal (seperti niat, motivasi, harapan kinerja) dan eksternal (dukungan sosial, Digitalisasi Layanan, dan sistem itu sendiri). Dalam penelitian ini, Digitalisasi Layanan dan perilaku petugas pelayanan berperan sebagai faktor eksternal yang membentuk lingkungan kerja, sedangkan responsiveness mencerminkan faktor internal individu.

Digitalisasi Layanan

Digitalisasi Layanan merupakan proses transformasi pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan, Digitalisasi Layanan identik dengan konsep e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut konsep *e-government*, penerapan sistem digital bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, serta meminimalisir praktik maladministrasi. Digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat lunak atau aplikasi, tetapi juga mencakup integrasi sistem, keamanan data, kemudahan akses, serta kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan teknologi.

Dalam konteks pelayanan kepolisian oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, Digitalisasi Layanan menjadi bagian dari agenda transformasi menuju institusi yang Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan). Penerbitan SKCK secara digital merupakan salah satu implementasi nyata transformasi tersebut.

Secara teoritis, Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan teknologi akan memengaruhi penerimaan dan efektivitas sistem. Apabila sistem digital dalam pelayanan SKCK mudah digunakan, cepat, dan memberikan manfaat nyata, maka akan meningkatkan persepsi kualitas pelayanan masyarakat.

Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku petugas pelayanan merupakan sikap, tindakan, dan respons aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam teori pelayanan publik, kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan menjadi faktor utama pembentuk persepsi kualitas layanan. Menurut teori Service Quality (SERVQUAL), dimensi human interaction seperti empati, kesopanan, dan komunikasi efektif sangat menentukan kepuasan dan persepsi

masyarakat. Perilaku petugas yang ramah, profesional, serta responsif akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Dalam konteks penerbitan SKCK di Polres Tapanuli Selatan, perilaku petugas mencerminkan citra institusi kepolisian secara langsung di mata masyarakat. Meskipun sistem telah terdigitalisasi, masyarakat tetap melakukan interaksi langsung dengan petugas, baik dalam verifikasi dokumen, klarifikasi data, maupun konsultasi administratif.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan salah satu dimensi utama dalam teori kualitas pelayanan yang diperkenalkan dalam model SERVQUAL. Responsiveness diartikan sebagai kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat serta tepat.

Responsiveness menjadi variabel penting karena menjembatani antara sistem pelayanan dan pengalaman masyarakat. Digitalisasi Layanan yang baik akan meningkatkan kecepatan proses, sementara perilaku petugas yang profesional akan meningkatkan ketepatan dan kualitas respons. Oleh karena itu, responsiveness dapat berperan sebagai variabel intervening yang menghubungkan pengaruh Digitalisasi Layanan dan perilaku petugas terhadap kualitas pelayanan .

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan dibandingkan dengan harapan mereka. Teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Dalam konteks pelayanan SKCK, kualitas pelayanan tercermin dari kecepatan proses, ketepatan dokumen, transparansi prosedur, serta sikap profesional petugas. Kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian serta memperkuat citra organisasi sebagai penyelenggara pelayanan publik yang modern dan akuntabel.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang bersifat kuantitatif (angka), kemudian dianalisis secara statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan

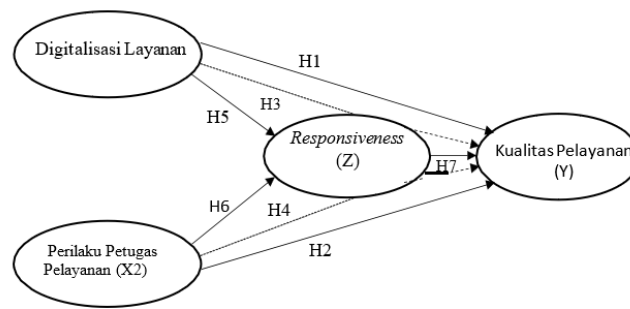
(Sugiyono, 2020). Dengan jenis penelitian yaitu asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang menggunakan karakteristik sebab-akibat dari hubungan variabel independen atas variabel dependen (Ghozali, 2020). Penelitian asosiatif kausal dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK melalui *responsiveness*. Alat ukur penelitian ini yaitu kuesioner dan data yang diperoleh berupa jawaban dari masyarakat pemohon SKCK Polres Tapanuli Selatan.

Populasi dalam penelitian ini berfokus pada masyarakat pemohon SKCK Polres Tapanuli Selatan pada kurun waktu tahun 2022 sampai dengan 2024 sebanyak 133 responden. Karena jumlah populasi relatif kecil dan masih memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan, maka teknik penentuan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh (*census sampling*), yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, responden penelitian ini sebanyak 133 responden.

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan daring menggunakan *Google Form*. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator variabel. Selain itu, digunakan juga data sekunder berupa laporan profil perusahaan, literatur akademik, dan hasil penelitian terdahulu. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.4 untuk menguji hubungan antarvariabel. Model analisis terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu:

- a. Evaluasi Outer Model, untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk melalui nilai loading factor ($>0,7$), *Average Variance Extracted* (AVE $>0,5$), *Composite Reliability*, dan Cronbach's Alpha ($>0,7$).
- b. Evaluasi Inner Model, untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten melalui nilai R^2 , SRMR ($<0,10$), dan Q^2 (>0).
- c. Uji Hipotesis, dilakukan dengan teknik *bootstrapping* untuk menilai signifikansi hubungan antarvariabel berdasarkan nilai *path coefficient*, *t-statistics* ($>1,96$), dan *p-value* ($<0,05$).

Kerangka penelitian adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel yang diteliti berdasarkan teori-teori yang relevan dan hasil penelitian sebelumnya (Sugiyono, 2020). Kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

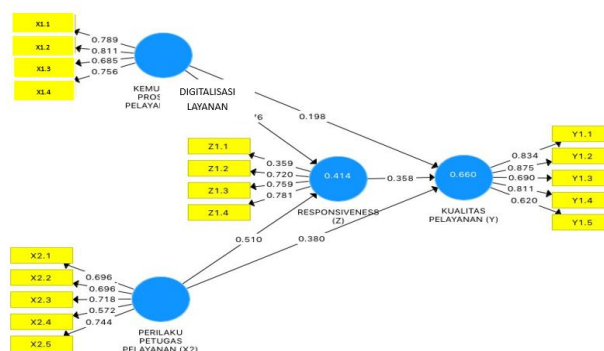
Pada tahap outer model, dilakukan uji validitas konvergen untuk memastikan setiap indikator dapat merepresentasikan konstruk variabel dengan baik. Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading $> 0,70$. Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh indikator pada variabel kemudahan prosedur pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kualitas pelayanan penerbitan SKCK, dan *responsiveness* menunjukkan nilai loading factor di atas 0,70, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis lanjutan.

Selain itu, semua variabel telah melalui uji validitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur konsep yang dimaksud secara akurat. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabelnya. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel, konsisten, dan tepat untuk menggambarkan fenomena yang diteliti. Secara keseluruhan, hasil analisis membuktikan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria statistik dan dapat digunakan pada tahap berikutnya dalam menguji hubungan antarvariabel pada Polres Tapanuli Selatan.

Tabel 1. Pengujian Validitas Berdasarkan *Outer Loading*.

Indikator	Digitalisasi Layanan (X1)	Perilaku Petugas Pelayanan (X2)	Responsiveness (Z)	Kualitas pelayanan (Y)
1	0,789	0,696	0,359	0,834
2	0,811	0,696	0,720	0,875
3	0,685	0,718	0,759	0,690
4	0,756	0,572	0,781	0,818
5	0,789	0,744	0,359	0,620

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.1.1.4 (2025)



Gambar 2. Uji Loading Faktor.

Pada tahap uji *Average Variance Extracted* (AVE), dilakukan pengujian untuk menilai sejauh mana indikator-indikator pada masing-masing variabel mampu menjelaskan varians konstruk yang diukur. Nilai AVE digunakan untuk mengukur tingkat validitas konvergen suatu variabel laten, di mana semakin tinggi nilai AVE menunjukkan semakin baik konsistensi indikator dalam merepresentasikan konstruk tersebut. Suatu variabel dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen apabila memiliki nilai $AVE > 0,50$, yang berarti lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur.

Tabel 2. Pengujian Validitas berdasarkan *Average Variance Extracted* (AVE).

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Perilaku petugas pelayanan (X2)	0,765
Responsiveness (Z)	0,766
Digitalisasi Layanan (X1)	0,764
Kualitas pelayanan (Y)	0,801

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.1.1.4 (2025)

Berdasarkan tabel diatas, seluruh variabel yang diuji, yaitu Digitalisasi Layanan , Perilaku petugas pelayanan, kualitas pelayanan, Responsiveness memiliki nilai $> 0,50$. Hal ini menyatakan bahwa semua variabel laten memenuhi syarat *convergent validity* dan tergolong baik.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menentukan keterkaitan faktor pada tes dengan faktor lainnya. Berdasarkan uji reliabilitas dapat dikatakan memenuhi syarat apabila nilai variabel laten yang diujikan harus bernilai $> 0,70$ baik itu nilai Cronbach's alpha maupun nilai composite reliability. Berikut adalah hasil pengolahan data berdasarkan nilai Cronbach's alpha dan composite reliability:

Tabel 3. Nilai Construct Reliability and Validity.

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho a)	Composite reliability (rho c)	Average variance extracted (AVE)
Digitalisasi Layanan (X1)	0,895	0,897	0,923	0,765
Responsiveness (Z)	0,919	0,920	0,940	0,766
Perilaku petugas pelayanan (X2)	0,901	0,903	0,927	0,764
Kualitas pelayanan (Y)	0,941	0,942	0,955	0,801

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.1.1.4 (2025)

Hasil pengujian tabel diatas, seluruh variabel yang diuji memiliki nilai Cronbach's alpha dan composite reliability $> 0,70$ sehingga seluruh variabel yang diuji dinyatakan reliabel dan masing- masing indikator sanggup mewakili variabelnya sendiri.

Setelah model pengukuran (outer model) dinyatakan valid dan reliabel, tahap berikutnya adalah evaluasi inner model (model struktural). Tahap ini bertujuan untuk menilai hubungan antarvariabel laten dalam penelitian serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Evaluasi Inner Model (Structural Model)

Model struktural digunakan untuk menggambarkan arah dan kekuatan hubungan sebab-akibat antara variabel independen, intervening, dan dependen. Evaluasi ini dilakukan dengan melihat nilai R^2 (*Coefficient of Determination*) untuk menilai seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian.

Tabel 4. Nilai R Square dan R Square Adjusted.

Variabel	R-square	R-square adjusted
Responsiveness (Z)	0,835	0,830
Kualitas pelayanan (Y)	0,765	0,760

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.1.1.4 (2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, diketahui bahwa nilai R^2 variabel kualitas pelayanan sebesar 0,835 hal ini berarti bahwa 83,5% variasi dari variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variasi dari dua variabel independen kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 83,5\% = 16,5\%)$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pada variabel responsiveness diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,765, hal ini berarti bahwa 76,5% variasi dari variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variasi dari tiga variabel independen yaitu analisis kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 76,5\% = 23,5\%)$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Model Fit

Evaluasi model fit pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model pengujian SRMR. Suatu model dikatakan memenuhi kriteria apabila memiliki nilai SRMR $< 0,10$.

Tabel 5. Hasil Pengujian Model Fit.

Variabel	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,085	0,085

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.1.1.4 (2025)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa nilai SRMR sebesar 0,085 nilai tersebut $< 0,10$ artinya model fit dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Predictive Relevance Q²

Bertujuan untuk menunjukkan bahwa model tersebut memiliki relevansi prediktif pada suatu model. Predictive Relevance Q² dapat dikatakan memenuhi syarat dan diterima apabila nilai Q² > 0 . Sebaliknya, apabila Q² bernilai 0 atau dibawahnya maka tidak menunjukkan adanya relevansi prediktif pada suatu model.

Tabel 6. Hasil Q² Predict.

Variabel	Q ² predict	Hasil Uji
Responsiveness (Z)	0,844	Relevan
Kualitas pelayanan (Y)	0,552	Relevan

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.1.1.4 (2025)

Menurut data diatas dapat dilihat bahwa dilihat bahwa variabel Responsiveness memiliki nilai Q² sebesar 0,844 atau 84,4% sedangkan untuk Kualitas pelayanan memiliki nilai Q² sebesar 0,552 atau 55,2% yang berarti nilai tersebut > 0 yang berarti kedua variabel menunjukkan adanya relevansi prediktif.

Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.

Variabel	Original sample (O)	P values
Digitalisasi Layanan (X1) -> Responsiveness (Z)	0,198	0,005
Perilaku petugas pelayanan (X2) -> Responsiveness (Z)	0,176	0,028
Responsiveness (Z) -> kualitas pelayanan (Y)	0,380	0,000
Digitalisasi Layanan (X1) -> kualitas pelayanan (Y)	0,510	0,000
Perilaku petugas pelayanan (X2) -> kualitas pelayanan (Y)	0,358	0,011

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.1.1.4 (2025)

Tabel diatas menunjukkan hipotesis pengaruh langsung bahwa:

a. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Responsiveness

Digitalisasi Layanan berpengaruh positif terhadap Responsiveness, dengan nilai koefisien (kolom Original Sample) = 0.396, dan signifikan, dengan T- Statistics = 4.210 > 1.96 dan P-Values = 0.000 < 0.05 (Kesimpulan Diterima)

b. Pengaruh Perilaku petugas pelayanan terhadap Responsiveness

Perilaku petugas pelayanan berpengaruh positif terhadap Responsiveness, dengan nilai koefisien (kolom Original Sample) = 0. 198, dan signifikan, dengan P-Values = 0.005 < 0.05 (Kesimpulan Diterima).

c. Pengaruh Responsiveness terhadap kualitas pelayanan

Responsiveness berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien (kolom Original Sample) = 0.380, dan signifikan, dengan P-Values = $0.000 < 0.05$ (Kesimpulan Diterima).

d. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap kualitas pelayanan

Digitalisasi Layanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien (kolom Original Sample) = 0.510, dan signifikan, dengan P-Values = $0.000 < 0.05$ (Kesimpulan Diterima)

e. Pengaruh Perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan

Perilaku petugas pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien (kolom Original Sample) = 0.358, dan signifikan, dengan P-Values = $0.011 < 0.05$ (Kesimpulan Diterima)

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.

Variabel	Original sample (O)	P values
Digitalisasi Layanan (X1) -> Responsiveness (Z) - > Kualitas pelayanan (Y)	0.142	0,000
Perilaku petugas pelayanan (X2) -> Responsiveness (Z) -> Kualitas pelayanan (Y)	0.301	0,000

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.1.1.4 (2025)

Tabel diatas menunjukkan hipotesis pengaruh tidak langsung:

a. Pengaruh Perilaku petugas pelayanan terhadap Kualitas pelayanan melalui Responsiveness

Perilaku petugas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan melalui Responsiveness, dengan nilai koefisien (kolom Original Sample) = 0.301, dan signifikan, dengan P-Values = $0.000 < 0.05$ (Kesimpulan Diterima).

b. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kualitas pelayanan melalui Responsiveness

Digitalisasi Layanan berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan melalui Responsiveness, dengan nilai koefisien (kolom Original Sample) = 0.142, dan signifikan, dengan P-Values = $0.000 < 0.05$ (Kesimpulan Diterima)

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi Layanan, Perilaku petugas pelayanan, dan Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini mendukung teori dan hasil penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

a. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Responsiveness

Digitalisasi Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan (kolom Original Sample) = 0.396, dan signifikan, dengan T- Statistics = 4.210 > 1.96 dan P-Values = 0.000 < 0.05. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa Digitalisasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Responsiveness diterima. Dengan kata lain, semakin baik Digitalisasi Layanan yang diterapkan pada Polres Tapanuli Selatan, maka tingkat kualitas pelayanan juga akan semakin meningkat.

b. Pengaruh Perilaku petugas pelayanan terhadap responsiveness

Perilaku petugas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan (kolom Original Sample) = 0.198, dan signifikan, dengan P-Values = 0.005 < 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsiveness diterima. Artinya, semakin baik perilaku petugas pelayanan yang diterapkan oleh pimpinan pada Polres Tapanuli Selatan, maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan di lingkungan instansi tersebut.

c. Pengaruh Responsiveness terhadap kualitas pelayanan

Pengaruh Responsiveness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (kolom Original Sample) = 0.380, dan signifikan, dengan P-Values = 0.000 < 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan diterima.

d. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap kualitas pelayanan

Digitalisasi Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (kolom Original Sample) = 0.510, dan signifikan, dengan P-Values = 0.000 < 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsiveness diterima.

e. Pengaruh Perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan

Perilaku petugas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan (kolom Original Sample) = 0.358, dan signifikan, dengan P-Values = 0.011). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan diterima.

f. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kualitas pelayanan melalui Responsiveness

Responsiveness signifikan memediasi pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kualitas pelayanan (kolom Original Sample) = 0.301, dan signifikan, dengan P-Values = 0.000 < 0.05). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa responsiveness memediasi hubungan antara Digitalisasi Layanan dan kualitas pelayanan diterima. Artinya, Digitalisasi

Layanan yang baik tidak hanya berpengaruh langsung terhadap peningkatan disiplin kerja, tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung melalui peningkatan responsiveness pegawai.

g. Pengaruh Perilaku petugas pelayanan terhadap Kualitas pelayanan melalui Responsiveness

Responsiveness signifikan memediasi pengaruh Perilaku petugas pelayanan terhadap Kualitas pelayanan (kolom Original Sample) = 0.142, dan signifikan, dengan P-Values = 0.000 < 0.05). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa responsiveness berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara perilaku petugas pelayanan dan kualitas pelayanan diterima. Artinya, perilaku petugas pelayanan yang baik tidak hanya berpengaruh langsung terhadap peningkatan disiplin kerja, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan responsiveness pegawai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Digitalisasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsiveness.
- b. Perilaku petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsiveness.
- c. Pengaruh Responsiveness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- d. Digitalisasi Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- e. Perilaku petugas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan.
- f. Responsiveness signifikan memediasi pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap responsiveness.
- g. Responsiveness signifikan memediasi pengaruh Perilaku petugas pelayanan terhadap responsiveness.

Saran

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena berbasis online diharapkan memberikan responsiveness yang tinggi, sehingga kendala-kendala yang dihadapi oleh pengguna dalam penerbitan SKCK semakin cepata dan terkoordinasi dengan baik untuk menciptakan pelayanan yang paling baik dari Polres Tapanauli Selatan.
- b. Untuk peneliti selanjutnya agar menambah jumlah variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat memaksimalkan semua pelayanan.

REFERENSI

- Aga, M., & Safakli, O. V. (2007). An Empirical Investigation Of Service Quality and Customer Satisfaction In Professional Accounting Firms: Evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management*, 5(3), 84–98.
- Alam, S. (2016). Tingkat Pendidikan Dan Pengangguran Di Indonesia (Telaah Serapan Tenaga Kerja SMA/SMK Dan Sarjana). In *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi*.
- Alamsyah, D. P. (2016). Kepercayaan Konsumen Pada Produk Organik. IV(2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Andrare, C. (2020). The Limitations of Online Survey. *Indian J Psychol Med*, 42(6), 575–576.
- Cahyandari, D., Istislam, & Hamidi, J. (2017). Hak Monopoli Negara Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Perspektif Negara Kesejahteraan. 2(2), 420–445.
- Cahyandari, D., Istislam, & Hamidi, J. (2017). Hak Monopoli Negara Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Perspektif Negara Kesejahteraan. 2(2), 420–445.
- Chaplin, J. P., & Kartono, K. (2011). *Kamus Lengkap Psikologi* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Darwin, S., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ± Surabaya. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Boston: Pearson Education.
- Dewi, N. K., Andri, G., & Yonaldi, S. (2012). Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand and Kemudahan Prosedur pelayanan di Kota Padang (Studi Kasus di PT. Unilever Cabang Padang) . *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 3(No. 2).
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Komsumen (Studi Kasus Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 109–119.
- Djati, S. P., & Ferrinadewi, E. (n.d.). Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu kajian dan Proposisi).
- Fajarini, & Meria. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC) *Jurnal*, 1(2), 481–491.
- Guruh H., & Farida H. (2019). Pengaruh Digitalisasi Layanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan*. 2(2), 34-78.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson Education.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lubis, M. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping*. 1996.

- Mujianto, Militina, T., & Utary, A. R. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor Bengalon. *Jurnal EKSEKUTIF*, Vol. 12.
- Naeem, H., Akram, A., & Saif, M. I. (2009). Service Quality And Its Impact. 8(12), 99–104.
- Tse, & Wilton. (2002). *Marketing Research: An Applied Orientation*. Prentice Hall. Umaamah. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan (Studi pada Mahasiswa di LDC FEB UB). UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.).
- Vinod Kumar, T. K. (2012). Impact of Community Policing on Public Satisfaction and Perception of Police: Findings From India. *International Criminal Justice Review*, 22(4), 397–415. <https://doi.org/10.1177/1057567712465754>
- Wahyurudhanto Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian -PTIK Jl Tirtayasa Raya, A., Baru, K., & Selatan, J. (2018). Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri 1. *Jurnal Ilmu Kepolisian* |, 12.
- Waskito, J., Gunistiyo, Indriasih, D., Wahyu, N., & Prihadi, D. (2020). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepolisian Resor Brebes. *Performance*, 27, 62–75.