AKUNTANSI 45
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 45 SURABAYA
Jurnal Ilmiah Akuntansi

Pengaruh Efikasi Diri Aparatur Terhadap Kualitas Layanan Publik Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Mediasi di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang

The Effect of Public Servants' Self-Efficacy on the Quality of Public Services, with Competence as a Mediating Variable, at the Anggeraja Community Health Center (UPT Puskesmas) in Enrekang Regency

Nur Fadila[1*], Hety Budiyanti[2], Rezky Amalia Hamka[3] Zainal Ruma[4], Tenri Sayu Puspitaningsih Dipoatmodjo[5]
[1-5] Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

**Penulis Korespondensi: nurffdilaa@gmail.com*

Abstract*. Objective - This study aims to determine the effect of apparatus self-efficacy on public service quality with competence as a mediating variable at UPT Puskesmas Anggeraja, Enrekang Regency. Method - This study used a quantitative approach. The population in this study consisted of all apparatus employees at UPT Puskesmas Anggeraja, Enrekang Regency, totaling 69 employees. The sampling technique used saturated sampling, so the entire population was used as respondents. Data collection was carried out through distributing questionnaires to respondents. Data analysis in this study used the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS software. Results - The results of the study indicate that: (1) apparatus self-efficacy has a positive and significant effect on public service quality; (2) apparatus self-efficacy has a positive and significant effect on apparatus competence; (3) apparatus competence has a positive and significant effect on public service quality; and (4) apparatus competence is able to mediate the effect of apparatus self-efficacy on public service quality at UPT Puskesmas Anggeraja, Enrekang Regency*.

Keywords*: Anggeraja Community Health Cente; Apparatus Competence; Healthcare Services; Public Service Quality; Self-Efficacy.*

Abstrak. Tujuan - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efikasi diri aparatur terhadap kualitas layanan publik dengan kompetensi sebagai variabel mediasi di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Metode - Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang yang berjumlah 69 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS. Hasil - Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) efikasi diri aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik; (2) efikasi diri aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi aparatur; (3) kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik; dan (4) kompetensi aparatur mampu memediasi pengaruh efikasi diri aparatur terhadap kualitas layanan publik di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang.

Kata kunci: Efikasi Diri; Kompetensi Aparatur; Kualitas Layanan Publik; Pelayanan Kesehatan; Puskesmas Anggeraja.

1. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset strategis organisasi yang berkontribusi melalui keterampilan, kompetensi, pengalaman, dan pengetahuan dalam mencapai tujuan organisasi. SDM tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai penggerak inovasi dan keunggulan organisasi. Menurut Dessler & Gary (2020), SDM adalah individu

Naskah Masuk: 19 Agustus 2026; Revisi: 29 September 2026; Diterima: 13 November 2026;
Terbit: 27 November 2026

yang memberikan kemampuan fisik dan mental untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Dalam konteks puskesmas, kualitas SDM menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas SDM adalah efikasi diri, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan kerja. Aparatur yang memiliki efikasi diri tinggi cenderung lebih percaya diri, termotivasi untuk terus belajar, dan mampu meningkatkan kompetensinya sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, aparatur puskesmas perlu memiliki efikasi diri dan kompetensi yang memadai agar mampu memberikan pelayanan secara efektif dan profesional.

Menurut Armstrong (2020), pengembangan SDM merupakan proses strategis untuk meningkatkan kapasitas dan produktivitas tenaga kerja melalui pengelolaan yang terarah. Pengelolaan SDM yang baik akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan pencapaian tujuan organisasi.

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang dirasakan pelanggan berdasarkan perbandingan antara harapan dan layanan yang diterima. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja layanan aktual. Dalam sektor publik, kualitas layanan menjadi indikator penting keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Bandura (1997) mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mengorganisasikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan guna mencapai hasil tertentu. Individu dengan efikasi diri tinggi cenderung lebih tekun, mampu mengatasi hambatan, dan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Dalam organisasi pelayanan publik, efikasi diri mendorong aparatur untuk bekerja lebih percaya diri, berinisiatif, dan konsisten dalam memberikan pelayanan.

Sementara itu, kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, nilai, dan perilaku yang mendukung kinerja efektif. Menurut Spencer (1993), kompetensi adalah karakteristik dasar individu yang berkaitan dengan kinerja unggul. Dalam penelitian ini, kompetensi mencakup kompetensi inti, kompetensi teknis, serta kompetensi sosial dan kepemimpinan yang sangat relevan dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas.

UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat.

Namun, masih terdapat berbagai tantangan pelayanan, seperti keluhan masyarakat terkait waktu tunggu, keterbatasan informasi, serta responsivitas petugas yang belum optimal. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara awal, pelayanan didukung oleh dua dokter umum, satu dokter gigi, dan empat dokter internship dengan rata-rata sekitar 50 pasien per hari. Kondisi tersebut menunjukkan tingginya beban pelayanan yang berpotensi memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga diperlukan peningkatan efikasi diri dan kompetensi aparatur untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Selanjutnya, penelitian Dawam et al (2020) membahas kualitas pelayanan di tingkat kecamatan dengan menempatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai variabel utama. Meskipun memberikan gambaran umum tentang kualitas pelayanan publik, penelitian tersebut tidak mengkaji faktor internal aparatur seperti keyakinan diri (self-efficacy) maupun kemampuan profesional (kompetensi), padahal kedua aspek tersebut merupakan penentu utama kualitas layanan, terutama dalam pelayanan kesehatan primer. Konteks yang digunakan pun berbeda karena berfokus pada administrasi kecamatan, bukan layanan kesehatan yang memiliki standar dan tekanan kerja yang lebih kompleks.

Penelitian yang lebih mendekati konteks kesehatan dilakukan oleh Alfiah (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan puskesmas berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini tidak menjelaskan dari mana kualitas layanan tersebut terbentuk, terutama terkait faktor personal petugas seperti efikasi diri atau kompetensi. Dengan demikian, akar perbedaan kualitas layanan antarpetugas tidak terlihat secara jelas karena variabel psikologis dan kemampuan individu aparatur belum diteliti.

Ginting et al (2024) juga meneliti hubungan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, namun penelitian tersebut menitikberatkan pada hasil layanan, bukan pada faktor internal aparatur yang memengaruhi bagaimana layanan tersebut diberikan. Akibatnya, belum terlihat hubungan sebab-akibat yang menjelaskan mengapa kualitas layanan dapat bermasalah atau berbeda antarunit maupun antarpetugas.

Salah satu penelitian yang meneliti efikasi diri dilakukan oleh Putri et al (2020) yang menemukan bahwa efikasi diri pegawai berpengaruh terhadap kualitas layanan pegawai di lingkungan kementerian. Namun fokus penelitiannya pada layanan internal (antarpegawai), bukan layanan publik langsung yang melibatkan masyarakat seperti di puskesmas. Selain itu, penelitian tersebut tidak memasukkan kompetensi sebagai variabel mediasi, sehingga belum dapat menjelaskan apakah peningkatan efikasi diri secara otomatis berpengaruh pada kualitas layanan, ataukah memerlukan kompetensi sebagai perantara. Dari hasil telaah tersebut, terlihat adanya kesenjangan penting (*research gap*), yaitu:

Belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara efikasi diri aparatur dan kualitas layanan publik di puskesmas, terutama di wilayah pedesaan seperti Kabupaten Enrekang, Layanan kesehatan di daerah pedesaan memiliki karakteristik berbeda dari layanan di kota, seperti keterbatasan fasilitas, tingginya beban pelayanan, dan variasi kemampuan aparatur. Hal ini membuat hasil penelitian di lokasi urban tidak dapat langsung diterapkan. Belum ada penelitian yang menguji kompetensi sebagai variabel mediasi antara efikasi diri dan kualitas layanan publik, Penelitian terdahulu hanya melihat pengaruh langsung efikasi diri terhadap kualitas layanan, tanpa mempertimbangkan bahwa efikasi diri baru akan menghasilkan layanan berkualitas apabila didukung oleh kompetensi yang memadai.

Minimnya penelitian yang menggabungkan variabel psikologis (self-efficacy), kemampuan profesional (kompetensi), dan kualitas layanan dalam satu model struktural yang komprehensif, Mayoritas penelitian hanya berfokus pada hubungan dua variabel, bukan pada model yang menjelaskan mekanisme hubungan antarvariabel. Konteks layanan kesehatan di puskesmas yang melibatkan interaksi langsung, kecepatan respons, ketelitian prosedur, dan tekanan kerja belum banyak diteliti dari perspektif efikasi diri aparatur, Padahal, konteks ini berbeda secara signifikan dengan layanan administrasi biasa.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan literatur mengenai bagaimana Efikasi Diri Aparatur puskesmas dapat meningkatkan kualitas layanan publik, serta bagaimana kompetensi aparat memainkan peran sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Dengan fokus pada UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang, penelitian ini berupaya memberikan gambaran empiris terkait kondisi layanan kesehatan primer di daerah pedesaan, sekaligus berkontribusi dalam pengembangan teori manajemen SDM dan kualitas layanan di sektor publik. Penelitian ini juga menambahkan nilai kebaruan (novelty) berupa model penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu kerangka analitis, sehingga dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dan memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory*)

Teori Kognitif Sosial yang dikemukakan oleh Bandura (1997) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh interaksi antara faktor personal, kognitif, dan perilaku. Salah satu konsep utamanya adalah efikasi diri (*self-efficacy*), yaitu keyakinan individu

terhadap kemampuannya untuk melaksanakan tindakan yang diperlukan guna mencapai kinerja tertentu.

Dalam konteks pelayanan publik, aparatur yang memiliki efikasi diri tinggi cenderung lebih percaya diri, mampu menghadapi tantangan kerja, dan berupaya memberikan kinerja terbaik. Keyakinan tersebut mendorong aparatur untuk mengembangkan serta memanfaatkan kompetensinya secara optimal.

Kompetensi aparatur, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, berperan sebagai faktor yang menghubungkan efikasi diri dengan kualitas layanan publik. Aparatur yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, Teori Kognitif Sosial Bandura (1997) memberikan dasar bahwa efikasi diri dapat meningkatkan kualitas layanan publik, baik secara langsung maupun melalui peningkatan kompetensi aparatur.

Manajemen

Manajemen adalah proses yang sistematis untuk mencapai tujuan organisasi melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Menurut Terry (2019) Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Missanjo et al (2011) manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain dengan cara mengoordinasikan aktivitas-aktivitas individu dalam organisasi . Pandangan ini menekankan aspek koordinasi dan kolaborasi antarindividu dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Weihrich et al (2010) Manajemen adalah proses merancang dan memelihara lingkungan di mana individu bekerja sama dalam kelompok secara efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapka .Definisi ini menekankan pentingnya koordinasi dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang bersifat sistematis dan terencana, yang mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian terhadap sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen tidak hanya berperan sebagai mekanisme pengaturan dan pengendalian sumber daya, tetapi juga sebagai seni dalam mengoordinasikan aktivitas individu, menciptakan

lingkungan kerja yang kondusif, serta memberdayakan seluruh unsur organisasi untuk mewujudkan tujuan bersama. Dengan demikian, manajemen dapat dipandang sebagai perpaduan antara ilmu dan seni dalam mengelola sumber daya secara optimal demi tercapainya kinerja organisasi yang maksimal.

Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan seluruh potensi yang dimiliki oleh manusia yang meliputi kemampuan fisik, pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kreativitas yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu, baik dalam organisasi, masyarakat, maupun pembangunan suatu negara.

Menurut Hasibuan (2017) Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, yang pelaksanaannya didorong oleh peran dan fungsi masing-masing dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Mangkunegara (2017) Sumber Daya Manusia adalah kemampuan manusia yang terdiri dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki setiap individu yang dipengaruhi oleh keturunan dan lingkungannya, serta kemampuan tersebut digunakan untuk bekerja dan memberikan kontribusi bagi organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2017) Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama dalam suatu organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu tercapainya tujuan organisasi. Tanpa manusia, sumber daya lainnya tidak akan berfungsi secara optimal.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan potensi yang dimiliki setiap individu, baik berupa kemampuan berpikir maupun kemampuan fisik, yang berperan sebagai penggerak utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia menjadi unsur paling strategis karena keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kualitas, kompetensi, dan kontribusi manusia dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya.

Efikasi Diri

Efikasi Diri adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan guna mencapai hasil atau tujuan tertentu, Menurut Bandura (1997) Efikasi diri adalah keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mengorganisasikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan dalam mengelola situasi yang dihadapi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut Santoso (2018) Efikasi diri merupakan keyakinan seseorang mengenai kemampuan dirinya untuk belajar atau menampilkan suatu perilaku pada tingkat tertentu.

Keyakinan ini memengaruhi pilihan tindakan, usaha, serta ketekunan individu dalam menghadapi kesulitan.

Menurut Schu (2002) Efikasi diri adalah keyakinan individu terhadap kapasitas dirinya untuk menyelesaikan tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi rintangan yang mungkin muncul selama proses pelaksanaan tugas tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu, menyelesaikan tugas, serta mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi.

Kompetensi

Kompetensi adalah adalah kemampuan seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan tepat dan memiliki kelebihan yang didasarkan pada tiga hal, yaitu pengetahuan, keahlian, dan sikap. Sikki (2020) mengatakan bahwa Kompetensi yang baik sangat penting untuk meningkatkan kompetensi, diperlukan pelatihan yang tepat serta dukungan dari atasan atau manajemen, sehingga dapat membantu organisasi mencapai kesuksesan secara keseluruhan.

Menurut Santoso (2018) kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk memenuhi tuntutan kompleks dan melaksanakan tugas dengan sukses dalam konteks tertentu, melalui mobilisasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai yang dimiliki.

Menurut WHO (2022) Kompetensi adalah kombinasi pengetahuan, keterampilan, nilai, dan perilaku profesional yang memungkinkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya secara efektif, aman, dan etis di lingkungan kerja.

Menurut Fernández et al (2021) Kompetensi merupakan sekumpulan kemampuan, keterampilan, dan perilaku yang memungkinkan individu mencapai kinerja efektif dalam organisasi, serta menjadi dasar pengembangan profesional berkelanjutan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan terpadu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, dan perilaku profesional yang memungkinkan seseorang melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan etis sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan konteks organisasinya. Kompetensi juga menjadi dasar penting dalam pengembangan profesional berkelanjutan guna mencapai kinerja optimal dan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan kerja.

Kualitas Layanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Bahasa et al. (2016), pelayanan diartikan sebagai cara melayani, usaha memenuhi kebutuhan orang lain,

serta kemudahan yang diberikan dalam suatu layanan. Suranto et al. (2020) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan, kinerja, atau usaha yang melibatkan penerima layanan secara aktif dalam proses pelayanan. Sementara itu, Kotler (2019) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Menurut Winarsih (2019), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan berupa barang atau jasa yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara untuk memperoleh layanan yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik.

Namun, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya responsivitas, kurangnya informasi, lemahnya koordinasi, serta kurangnya perhatian terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Sebagai pelayan masyarakat, aparatur pemerintah memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya juga mendorong tuntutan akan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan membangun kepercayaan publik.

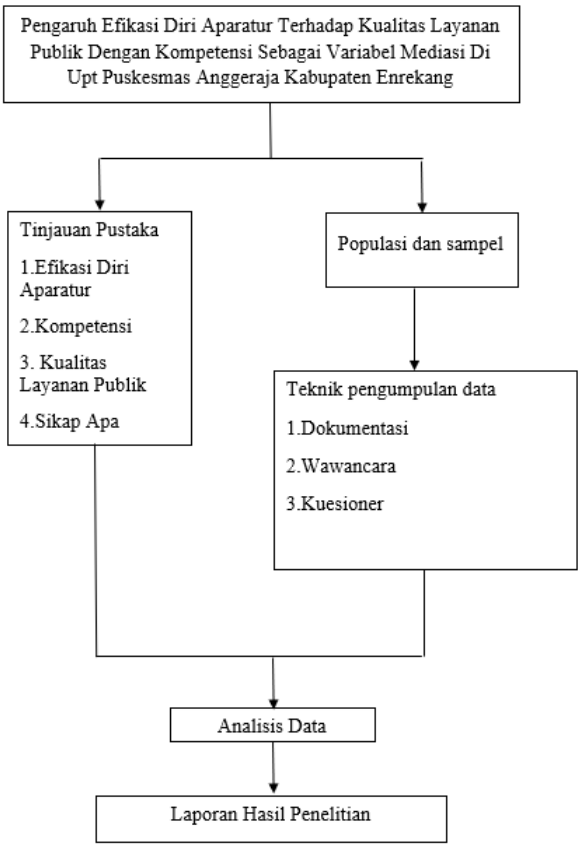
3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif Kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai pengaruh efikasi diri aparatur terhadap kualitas layanan publik dengan kompetensi sebagai variabel mediasi di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Penelitian ini memakai teknik pengukuran numerik untuk menjelaskan hubungan antarvariabel, sehingga tingkat efikasi diri aparatur, kompetensi, maupun kualitas layanan publik dapat diidentifikasi berdasarkan persepsi responden. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memakai data untuk mendeskripsikan fenomena, tetapi juga untuk menganalisis kecenderungan serta pola pengaruh antarvariabel yang diteliti.

Desain Penelitian

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematik dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Desain penelitian mencakup semua proses perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Berikut merupakan Desain Skema Penelitian yang menggambarkan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini:



Gambar 1. Desain Penelitian.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Anggeraja, yang berlokasi Di Cakke, Jl. Atlanta No.6, Lakawan, Kec. Anggeraja, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan 91711, Indonesia. pada kilometer 261 poros jalan Makassar - Tana Toraja. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Oktober.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya." Berdasarkan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur yang bekerja pada UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang, dengan jumlah total sebanyak 118 pegawai.

Menurut Sugiyono (2020), "Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap dapat mewakili populasi tersebut." Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian sehingga sampel yang dipilih benar-benar dapat memberikan data yang dibutuhkan.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pegawai yang telah bekerja minimal 1 tahun.

b. Pegawai yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan.

c. Pegawai yang bersedia menjadi responden.

Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan census purposive, yaitu mengambil seluruh aparatur UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang yang memenuhi kriteria tersebut sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang memenuhi kriteria dari total 118 aparatur.

Sumber Data

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono(2019) penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat terkait hubungan antar variabel yang diteliti. Pendekatan ini digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh efikasi diri aparatur terhadap kualitas layanan publik dengan kompetensi sebagai variabel mediasi pada UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini Adalah:

Menurut Sugiyono (2020) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli tanpa perantara.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari aparatur UPT Puskesmas Anggeraja melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Menurut Sugiyono(2020) data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian, melainkan melalui pihak lain atau dokumen yang sudah tersedia.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari arsip UPT Puskesmas Anggeraja, laporan kepegawaian, publikasi instansi terkait, serta literatur seperti buku, jurnal, dan dokumen lain yang mendukung analisis penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik dokumentasi digunakan untuk menghimpun data pendukung berupa arsip organisasi, laporan kegiatan, data kepegawaian, serta dokumen resmi lainnya di UPT

Puskesmas Anggeraja. Menurut Sugiyono (2020) dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan yang telah tersedia.

Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada beberapa aparatur UPT Puskesmas Anggeraja untuk memperoleh informasi tambahan yang lebih mendalam. Menurut Esterberg & G.,(2002) ,wawancara merupakan proses tanya jawab antara peneliti dan responden guna menggali informasi yang tidak dapat diperoleh melalui kuesioner.

Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data kuantitatif dari aparatur UPT Puskesmas Anggeraja. Menurut Sugiyono (2020) kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Item pertanyaan disusun berdasarkan indikator variabel efikasi diri, kompetensi, dan kualitas layanan publik.

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan benar-benar mampu mengukur konstruk efikasi diri, kompetensi, dan kualitas layanan publik pada aparatur UPT Puskesmas Anggeraja. Dalam PLS-SEM, validitas diuji melalui validitas konvergen dan diskriminan. Validitas konvergen dilihat dari nilai loading factor di atas 0,70, AVE lebih dari 0,50, serta Composite Reliability di atas 0,70 sebagai bukti bahwa indikator konsisten dalam mengukur kemampuan dan keyakinan aparatur serta kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, validitas diskriminan memastikan bahwa ketiga konstruk tersebut berbeda satu sama lain melalui kriteria Fornell-Larcker dan nilai HTMT yang harus berada di bawah 0,90. Jika seluruh kriteria terpenuhi, maka instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan untuk menguji hubungan antar variabel pada UPT Puskesmas Anggeraja.

b) Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2019), instrumen dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil yang stabil. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan nilai >0,70 menunjukkan kuesioner

Rancangan Teknik Analisis Data

Outer Model

Pada tahap ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas indikator untuk memastikan konstruk efikasi diri, kompetensi, dan kualitas layanan publik telah terukur dengan tepat.

Pengujian mencakup loading factor, AVE, CR, dan HTMT sesuai kriteria kelayakan instrumen. Tahap ini menentukan apakah indikator layak digunakan sebelum melanjutkan ke tahap analisis hubungan antar variabel.

Inner Model

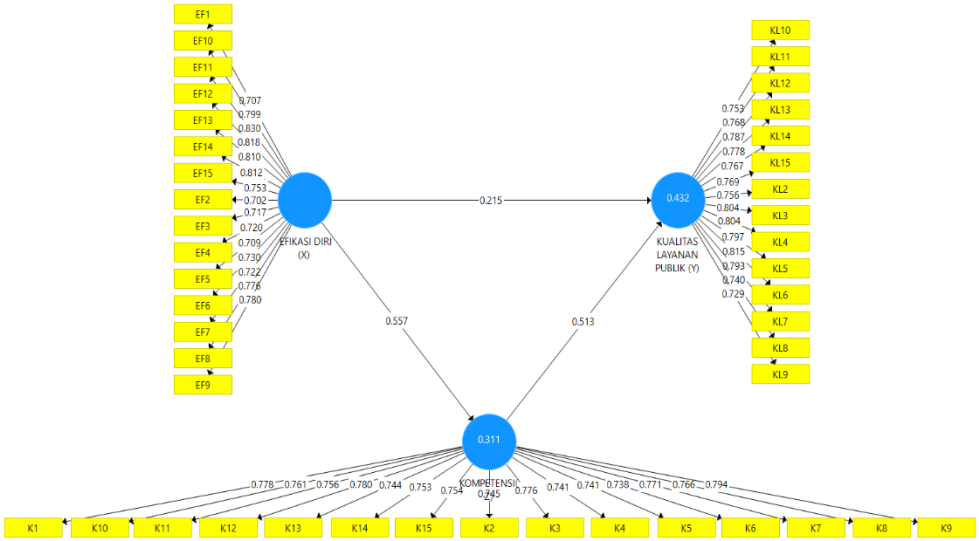
Tahap ini digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel penelitian, yaitu pengaruh efikasi diri terhadap kualitas layanan publik dengan kompetensi sebagai variabel mediasi. Penilaian dilakukan melalui:

a. R-square (R^2): melihat besarnya kontribusi efikasi diri dan kompetensi dalam menjelaskan kualitas layanan.
b. Effect Size (f^2): mengetahui kekuatan pengaruh antar konstruk.
c. Predictive Relevance (Q^2): menilai kemampuan prediktif model.

Semakin tinggi nilai-nilai tersebut, semakin kuat model dalam menggambarkan kondisi di puskesmas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil *Loading Factor*



Gambar 2. Hasil *Loading Factor*.

Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total Effect

Uji Direct Effect

Tabel 1. Hasil uji *direct effect.*

Variabel	Original Sample (O)
Efikasi Diri (X) -> Kompetensi(Z)	0.557
Efikasi Diri (X) -> Kualitas Layanan Publik (Y)	0.215
Kompetensi (Z) -> Kualitas Layanan Publik (Y)	0.513

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai *direct effect* menunjukkan pengaruh langsung antar variabel. Efikasi Diri (X) berpengaruh langsung terhadap Kompetensi (Z) sebesar 0,557, yang berarti pengaruhnya positif dan cukup kuat. Efikasi Diri (X) terhadap Kualitas Layanan Publik (Y) sebesar 0,215 menunjukkan pengaruh positif namun relatif kecil. Sementara itu, Kompetensi (Z) terhadap Kualitas Layanan Publik (Y) sebesar 0,513 menunjukkan pengaruh positif yang cukup kuat. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Indirect Effect

Tabel 2. Hasil Uji *Indirect Effect.*

Variabel	Efikasi Diri (X)	Kompetensi (Z)	Kualitas Layanan Publik (Y)
Efikasi Diri (X)			0.286
Kompetensi(Z)			
Kualitas Layanan Publik (Y)			

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai *indirect effect* menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung Efikasi Diri (X) terhadap Kualitas Layanan Publik (Y) melalui Kompetensi (Z) sebesar 0,286. Hal ini berarti Efikasi Diri tidak hanya mempengaruhi secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan Kompetensi sebagai variabel mediasi. Dengan demikian, Kompetensi berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan tersebut.

Uji *Total Effect*

Tabel 3. Hasil uji *total effect.*

Variabel	Efikasi Diri (X)	Kompetensi (Z)	Kualitas Layanan Publik (Y)
Efikasi Diri (X)		0.557	0.500
Kompetensi (Z)			0.513
Kualitas Layanan Publik (Y)			

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai *total effect* merupakan gabungan antara pengaruh langsung dan tidak langsung. Efikasi Diri (X) terhadap Kompetensi (Z) tetap sebesar 0,557. Sementara itu, pengaruh total Efikasi Diri (X) terhadap Kualitas Layanan Publik (Y) sebesar 0,500, yang merupakan hasil dari penjumlahan pengaruh langsung (0,215) dan tidak langsung (0,286). Kompetensi (Z) terhadap Kualitas Layanan Publik (Y) tetap sebesar 0,513. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Efikasi Diri memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap Kualitas Layanan Publik, terutama melalui peran Kompetensi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan aplikasi SmartPLS, diperoleh hasil bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki hubungan yang positif dan

signifikan. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel efikasi diri, kompetensi, dan kualitas layanan publik. Adapun hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis.

NO	Hipotesis	Hubungan Antar Variael	Original Sample (O)	T-Statistics	P-Values	Keterengan
1.	H1	H1: Diduga Efikasi Diri Aparatur berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Publik Di Upt Puskesmas Anggeraja.	0,219	2,173	0,030	Diterima
2.	H2	H2: Diduga Efikasi diri aparatur berpengaruh positif terhadap kompetensi aparatur Di Upt Puskesmas Anggeraja.	0,513	6,982	0,000	Diterima
3.	H3	H3:Diduga Kompetensi aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas layanan publik Di Upt Puskesmas Anggeraja.	0,286	2,624	0,009	Diterima
4.	H4	H4: Diduga Efikasi diri aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas layanan publik melalui kompetensi sebagai variabel mediasi Di Upt Puskesmas Anggeraja.Kompetensi (Z)	0,147	2,327	0,020	Diterima

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Hipotesis 1

Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample sebesar 0,219, T-statistic 2,173, dan P-value 0,030 (<0,05), sehingga hipotesis pertama diterima. Artinya, Efikasi Diri Aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik di UPT Puskesmas Anggeraja. Semakin tinggi keyakinan aparatur terhadap kemampuannya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Aparatur dengan efikasi diri tinggi cenderung lebih percaya diri, responsif, mampu menghadapi tekanan kerja, dan memberikan pelayanan yang lebih profesional.

Temuan ini sejalan dengan Teori Kognitif Sosial Bandura (1986) yang menyatakan bahwa efikasi diri memengaruhi perilaku, motivasi, dan kinerja individu. Hasil penelitian ini

juga didukung oleh penelitian Putri et al. (2020), Ramadhani (2025), dan Rahman (2021) yang menemukan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, semakin tinggi efikasi diri aparatur, semakin baik kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Hipotesis 2

Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample sebesar 0,513, T-statistic 6,982, dan P-value 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis kedua diterima. Artinya, Efikasi Diri Aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kompetensi Aparatur di UPT Puskesmas Anggeraja. Aparatur yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuannya cenderung lebih aktif belajar, mengembangkan keterampilan, dan meningkatkan profesionalisme kerja.

Hasil ini sejalan dengan Teori Kognitif Sosial Bandura (1997) yang menjelaskan bahwa efikasi diri mendorong individu untuk mengembangkan kemampuan dan mencapai kinerja yang lebih baik. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Fernández et al. (2021), Putra (2019), dan Sulastri (2022) yang menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif terhadap kompetensi pegawai. Dengan demikian, peningkatan efikasi diri dapat mendorong peningkatan kompetensi aparatur.

Hipotesis 3

Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample sebesar 0,286, T-statistic 2,624, dan P-value 0,009 (<0,05), sehingga hipotesis ketiga diterima. Artinya, Kompetensi Aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik di UPT Puskesmas Anggeraja. Semakin baik kompetensi yang dimiliki aparatur, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan teori Prihadi (2004) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mendukung efektivitas kerja, serta teori kualitas layanan Parasuraman et al. (1988). Hasil penelitian ini juga didukung oleh Rachmiana (2024), Hidayat (2021), dan Alfiah (2020) yang menemukan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, kompetensi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Hipotesis 4

Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample sebesar 0,147, T-statistic 2,327, dan P-value 0,020 (<0,05), sehingga hipotesis keempat diterima. Artinya, Efikasi Diri Aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik melalui Kompetensi sebagai variabel mediasi. Efikasi diri yang tinggi mendorong aparatur meningkatkan

pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme kerja, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan Teori Kognitif Sosial Bandura (1997) dan teori kompetensi Spencer et al. (1993) yang menjelaskan bahwa keyakinan diri dapat mendorong pengembangan kompetensi sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Luthans et al. (2020), Kurniawan (2021), dan Missanjo et al. (2011) yang menunjukkan bahwa kompetensi mampu memediasi pengaruh efikasi diri terhadap kualitas kerja dan pelayanan. Dengan demikian, kompetensi terbukti menjadi variabel yang memperkuat pengaruh efikasi diri terhadap kualitas layanan publik di UPT Puskesmas Anggeraja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh efikasi diri aparatur terhadap kualitas layanan publik dengan kompetensi sebagai variabel mediasi di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Efikasi diri aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keyakinan aparatur terhadap kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas dan menghadapi berbagai situasi pelayanan, maka semakin baik pula kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki efikasi diri tinggi cenderung lebih percaya diri, mampu bekerja secara optimal, serta lebih responsif dalam memberikan pelayanan.

Efikasi diri aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi aparatur di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aparatur yang memiliki keyakinan diri yang baik akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas pelayanan. Dengan demikian, efikasi diri menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kompetensi aparatur.

Kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki aparatur, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja, maka kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan semakin baik. Aparatur yang kompeten mampu memberikan pelayanan secara tepat, cepat, ramah, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Kompetensi aparatur mampu memediasi pengaruh efikasi diri aparatur terhadap kualitas layanan publik di UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Hal ini menunjukkan bahwa efikasi diri aparatur tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan publik, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kompetensi aparatur. Semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki aparatur, maka semakin baik kompetensi yang dimiliki, sehingga kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga semakin meningkat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efikasi diri dan kompetensi aparatur memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik pada UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penguatan efikasi diri aparatur serta pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh efikasi diri dan kompetensi terhadap kualitas layanan publik pada UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut.

Pihak UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang diharapkan dapat meningkatkan keyakinan pegawai bahwa hasil kerja yang dilakukan mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pemberian motivasi, apresiasi, serta evaluasi kerja secara berkala agar pegawai lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Pihak UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam menghadapi tuntutan pelayanan yang terus berkembang melalui pelatihan, pembinaan, dan pengembangan kemampuan beradaptasi sehingga pegawai dapat menyesuaikan diri dengan perubahan dan kebutuhan pelayanan publik yang semakin dinamis.

Pihak UPT Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada aspek bukti fisik (tangibles) dengan memperhatikan kerapian dan kesopanan penampilan pegawai saat memberikan pelayanan agar dapat memberikan kesan yang baik serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman and Company.

Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education Limited.

Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.

Hidayat. (2021). Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, *6*(2), 89–100.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–35.

Putri, A., Agustina, S. T., Merida, D. P., & Eliyana, A. (2020). Peningkatan service quality of employee dengan servant leadership dan self-efficacy di Kementerian Kelautan dan Perikanan. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, *5*(1), 25–38. https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.25-38

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

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suranto, S., Darumurti, A., Hartomi, D., Padma, A., & Habibullah, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. [Nama Penerbit].

Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2020). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, *8*(2), 765–772. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002

Winarsih, A. S. (2019). *Pelayanan sektor publik.* Universitas Medan Area.

World Health Organization. (2022). *Global competency and outcomes framework for universal health coverage*. World Health Organization.