

**PENGARUH TRANSPARANSI PUBLIK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA SELEKSI PENERIMAAN ANGGOTA
POLRI DI POLDA KALIMANTAN TENGAH**

TESIS



S

Disusun oleh :
IRVAN HUDRI SABRI
NIM 20402400617

**FAKULTAS EKONOMI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

**PENGARUH TRANSPARANSI PUBLIK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA SELEKSI PENERIMAAN ANGGOTA
POLRI DI POLDA KALIMANTAN TENGAH**

Disusun oleh:
IRVAN HUDRI SABRI
NIM 20402400617

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian tesis Program Magister
Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Semarang, Januari 2026

Pembimbing


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si.
NIDN: 0628066301

LEMBAR PENGUJIAN


PENGARUH TRANSPARANSI PUBLIK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA SELEKSI PENERIMAAN ANGGOTA POLRI DI POLDA KALIMANTAN TENGAH

Disusun oleh:
IRVAN HUDRI SABRI
NIM 20402400617


Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal Januari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si.
NIDN: 0628066301

Penguji I

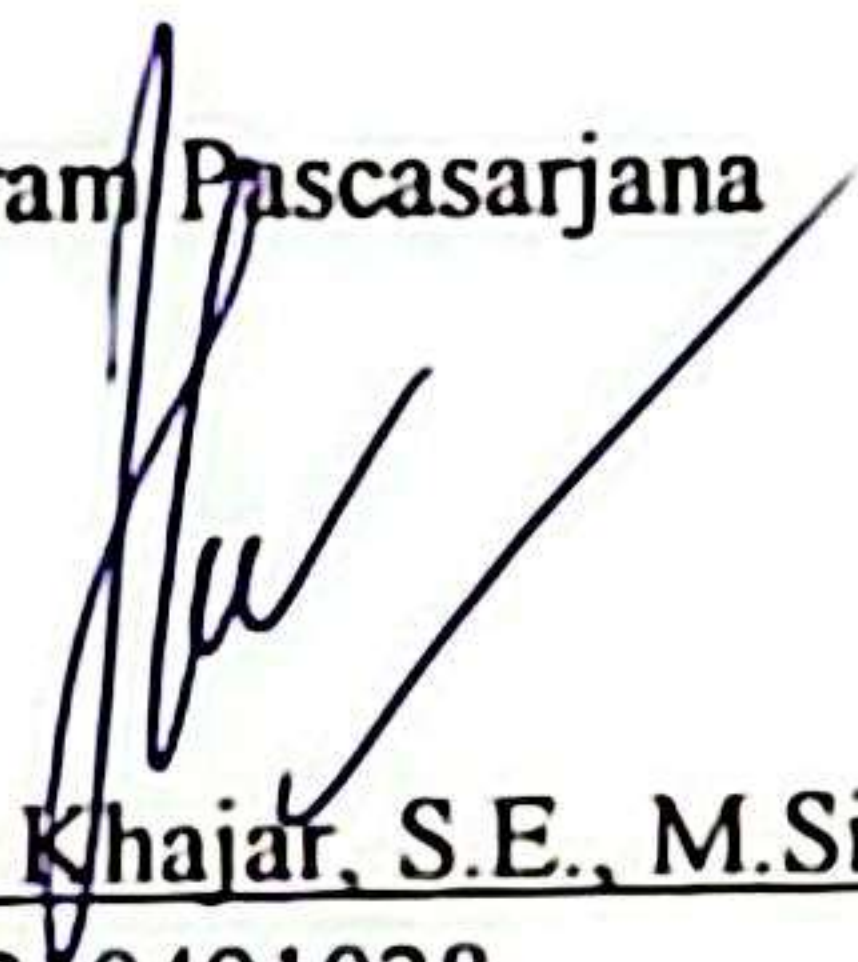

Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si
NIDN: 0605106702

Penguji II


Prof. Dr. Ir. Juni Gultom, S.T., M.TP.
NIDN: 0628066301

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen tanggal Januari 2026.

Ketua Program Pascasarjana


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : IRVAN HUDRI SABRI
NIM : 20402400617
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Pengaruh Transparansi Publik Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Seleksi Penerimaan Anggota Polri Di Polda Kalimantan Tengah “, merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.



Pembimbing

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

Semarang, Januari 2026

Saya yang menyatakan,



IRVAN HUDRI SABRI
NIM 20402400617

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : IRVAN HUDRI SABRI
NIM : 20402400617
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa tesis dengan judul: **Pengaruh Transparansi Publik Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Seleksi Penerimaan Anggota Polri Di Polda Kalimantan Tengah Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.**

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti adapelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, Januari 2026

Yang menyatakan



IRVAN HUDRI SABRI
NIM 20402400617

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara transparansi publik, kualitas layanan, dan kepuasan peserta dalam proses seleksi rekrutmen personel Polri. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis serta memperkuat teori yang menjadi landasan, khususnya terkait bagaimana transparansi dan kualitas layanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan peserta seleksi. Populasi penelitian adalah seluruh peserta seleksi rekrutmen Polri, dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan pedoman Hair et al. (2020), yaitu 15 indikator dikalikan 10 sehingga menghasilkan 150 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling melalui pendekatan convenience sampling karena pertimbangan efisiensi waktu dan kemudahan pengumpulan data.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, mulai dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju.” Selain itu, data sekunder diperoleh dari jurnal dan literatur yang relevan untuk memperkuat landasan teori. Instrumen penelitian mencakup variabel transparansi publik, kualitas layanan, dan kepuasan peserta seleksi. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) untuk menguji hubungan antarvariabel serta mengukur kekuatan pengaruh yang terjadi dalam model penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis terbukti. Transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta seleksi serta kualitas layanan. Selain itu, kualitas layanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta seleksi. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses seleksi yang transparan dan layanan yang berkualitas mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan peserta secara keseluruhan.

Kata Kunci : Transparansi; kualitas layanan; kepuasan peserta seleksi

ABSTRACT

This study is an associative explanatory research that aims to analyze the relationships and effects among public transparency, service quality, and participant satisfaction in the recruitment selection process for Polri personnel. The study seeks to test hypotheses and strengthen the underlying theory, particularly regarding how transparency and service quality contribute to participant satisfaction. The research population consists of all participants in the Polri recruitment selection, with a sample size determined based on Hair et al. (2020), namely 15 indicators multiplied by 10, resulting in 150 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling through a convenience sampling approach due to considerations of time efficiency and ease of data collection.

Primary data were collected using a closed-ended questionnaire with a Likert scale of 1–5, ranging from “Strongly Disagree” to “Strongly Agree.” In addition, secondary data were obtained from relevant journals and literature to strengthen the theoretical foundation. The research instruments include variables of public transparency, service quality, and participant satisfaction. Data analysis was conducted using the Partial Least Square (PLS) method to examine the relationships among variables and measure the strength of influences within the research model.

The results indicate that all hypotheses are supported. Transparency has a positive and significant effect on participant satisfaction as well as service quality. Furthermore, service quality is also proven to have a positive and significant effect on participant satisfaction. These findings suggest that a transparent selection process and high-quality service can enhance the overall experience and satisfaction of the participants.

Keywords: *Transparency; service quality; participant satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan berbagai rahmat, anugrah, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta sahabat dan keluarganya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Transparansi Publik Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Seleksi Penerimaan Anggota Polri Di Polda Kalimantan Tengah ”.

Penyusunan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan derajat magister pada Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung.

Terselesaikannya Tesis ini adalah wujud karunia-Nya dan tidak lepas dari peran serta berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Prof Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah dengan sangat sabar memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, memberikan bimbingan dengan penuh komunikatif, kesabaran, semangat dan keteladanan.
2. Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah dengan sabar memberikan ilmu yang bermanfaat dan sebagai inspirasi dalam pembelajaran.
3. Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu serta membimbing penulis serta senantiasa memberikan masukan yang berperan besar dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.

4. Prof Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si dan Prof. Dr. Ir. Juni Gultom, S.T., M.TP. selaku Dosen Penguji yang memberikan masukan serta arahan yang konstruktif.
5. Para Dosen pada Program Pascasarjana Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu kepada penulis.
6. Segenap pengurus dan staf karyawan Program Pascasarjana (S-2) Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu selama mengikuti pendidikan.
7. Istri tercinta Elia Florensa dan anak-anak tersayang : Muhammad Rafisqy Khair Akbar yang selalu memberikan do'a dan dukungannya kepada penulis sehingga dapat memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian tesis.
8. Kepala Biro Sumber Daya Manusia Polda Kalteng dan semua pihak di Biro SDM Polda Kalteng yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu dan memberikan petunjuk serta saran dalam penyusunan tesis ini.
9. Rekan-rekan Kelas 80A MM yang telah bersama-sama berjuang dan belajar menyelesaikan studi S2 ini.
10. Semua pihak dan handai taulan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan berkontribusi selama proses studi dan penyusunan tesis ini.

Penulis sangat menyadari segala kekurangan dan keterbatasan dalam proses penyusunan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Manajemen dan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semarang, Januari 2026

Penulis



IRVAN HUDRI SABRI

NIM 20402400617

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGUJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kepuasan Masyarakat.....	6
2.2. Kualitas Pelayanan.....	8
2.3. Transparansi	10
2.4. Hubungan Antar Variabel	12
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Jenis Penelitian.....	16
3.2. Populasi dan Sampel	16
3.3. Sumber Data.....	18
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.5. Devinisi Operasional Variabel Dan Indikator.....	19
3.6. Tehnik Analisis	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	27
4.1. Deskripsi Responden.....	27
4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	29

4.3.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	33
4.4.	Pengujian Goodness of Fit	42
4.5.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	44
4.6.	Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....		57
5.1.	Kesimpulan Hasil Penelitian	57
5.2.	Implikasi Teoritis	58
5.3.	Implikasi Praktis	59
5.4.	Limitasi Hasil Penelitian	60
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang	61
DAFTAR PUSTAKA		63
KUESIONER PENELITIAN.....		67
Lampiran 2. Deskripsi Responden		71
Lampiran 3. Analisis Deskriptif Data Variabel Penelitian.....		72
Lampiran 4. Full Model PLS		73
Lampiran 5. Outer Model (Model Pengukuran).....		74
Lampiran 6. Uji Kesesuaian Model (Goodness of fit)		76
Lampiran 7. Inner Model (Model Struktural).....		77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Profesionalisme dalam tubuh Polri merupakan aspek yang sangat penting untuk terus ditingkatkan guna menjawab ekspektasi masyarakat terhadap figur polisi yang ideal (Indriyanto, 2017; Tinggi et al., 2019). Dalam rangka memenuhi harapan tersebut, Polri secara konsisten merumuskan strategi untuk menstandarkan profesionalisme anggotanya (Muradi, 2018). Masyarakat menginginkan kehadiran polisi yang ramah dan humanis dalam pelayanan, namun tetap tegas dalam penegakan hukum. Untuk mewujudkan profesionalisme tersebut, proses rekrutmen menjadi titik awal yang krusial (Heri, 2019).

Rekrutmen anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu tahapan penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang profesional, bermoral, dan berintegritas (Assidiqie & Sakapurnama, 2025). Proses seleksi yang dilaksanakan secara terbuka dan akuntabel menjadi landasan utama untuk menjamin kepercayaan masyarakat terhadap institusi POLRI (Limbong et al., 2021). Di tengah meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima, kualitas layanan dan transparansi dalam proses seleksi menjadi dua aspek krusial yang tidak dapat diabaikan (Assidiqie & Sakapurnama, 2025).

Sebagai bagian dari transformasi kelembagaan, Polri telah melakukan perubahan substansial dan kultural dalam proses penerimaan anggota baru. Hal ini

dilakukan melalui penerapan prinsip “BETAH” yang mencerminkan nilai *Bersih, Transparan, Akuntabel, dan Humanis* (Setiyono, 2017). Sosialisasi rekrutmen dilakukan secara terbuka melalui berbagai media dan langsung ke masyarakat atau sekolah-sekolah untuk menarik minat pendaftar (Limbong et al., 2021).

Seluruh tahapan seleksi dilaksanakan secara transparan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan administrasi, tes kesehatan, ujian akademik, psikotes, tes jasmani, hingga pengumuman kelulusan. Proses ini diawasi oleh tim pengawas internal (Itwasda dan Bidpropam Polda) dan tim pengawas eksternal yang melibatkan berbagai unsur, seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, IDI, HIMPSI, akademisi, tokoh masyarakat, LSM, serta media massa (Limbong et al., 2021). Melalui pelibatan publik dalam pengawasan, Polri berharap proses seleksi dapat menghasilkan anggota yang berkualitas, berintegritas tinggi, serta memiliki komitmen untuk melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat secara optimal.

Meskipun hasil penelitian (kamela et al., 2025) menunjukkan bahwa kelengkapan situs web dan transparansi laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, temuan dari (Hu et al., 2020) justru menunjukkan bahwa hubungan antara harapan publik terhadap kepuasan publik serta persepsi terhadap kualitas transparansi anggaran tidak signifikan secara statistik. Perbedaan ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan yang dapat menjadi celah untuk penelitian lebih lanjut. Sehingga dalam penelitian ini kualitas pelayanan diajukan sebagai pemediasi.

Salah satu instrumen multidimensi yang paling umum digunakan untuk menilai kualitas layanan dari sudut pandang pasien atau konsumen adalah model *service quality gap* (Prakash, 2019). Model ini mengukur kesenjangan kualitas pelayanan dari enam dimensi yaitu. berwujud, daya tanggap, keandalan, empati, jaminan, dan akses. Model SERVQUAL yang disarankan oleh Parasuraman et al (1985) adalah alat yang valid untuk mengukur kualitas layanan di berbagai sektor termasuk sektor public.

Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat (Bahasoan, 2024). Sementara itu, transparansi menyangkut keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, serta akuntabilitas dalam setiap tahapan layanan publik (kamela et al., 2025). Keduanya berperan penting dalam membentuk persepsi peserta terhadap keadilan dan integritas proses layanan (Chandra, 2024).

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan (Nasihah, 2020). kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat mereka tentang pelayanan yang diterima dari aparatur penyelenggara pelayanan publik (Sonani & Yulia, 2021). Pengukuran ini membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan dalam proses seleksi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan kontroversi hasil penelitian terdahulu terkait peran transparansi publik terhadap kepuasan masyarakat maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Peningkatan kepuasan peserta seleksi recruitment personal POLRI melalui transparansi dan kualitas pelayanan”. Pertanyaan penelitian yang muncul adalah sebagaimana berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi?
2. Bagaimanakah pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta seleksi?
4. Bagaimanakah peran mediasi kualitas pelayanan dalam pengaruh transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi?



1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini berdasarkan uraian di atas adalah untuk :

1. Menganalisis dan mengetahui secara empiris pengaruh transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi
2. Menganalisis dan mengetahui secara empiris pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan.
3. Menganalisis dan mengetahui secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta seleksi.

4. Menganalisis dan mengetahui secara empiris peran mediasi kualitas pelayanan dalam pengaruh transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi..

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah terkait hubungan antara kualitas pelayanan, transparansi, dan kepuasan peserta dalam konteks seleksi penerimaan anggota Polri. Secara khusus, penelitian ini memperkaya literatur dengan menghadirkan variabel aksesibilitas informasi sebagai pemoderasi, yang relatif masih jarang dibahas dalam konteks seleksi institusi kepolisian. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan tata kelola seleksi berbasis transparansi.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis dalam memberikan dasar empiris bagi Polda Kalimantan Tengah dan institusi Polri secara umum dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan peserta seleksi. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam sistem rekrutmen anggota Polri, khususnya dalam penerapan prinsip Bersih, Transparan, Akuntabel, dan Humanis (BETAH). Dengan demikian, proses seleksi dapat berjalan lebih objektif, adil, dan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan konsep penting dalam evaluasi pelayanan publik dan sering dikaji dalam berbagai literatur sebagai indikator keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa (Sulaiman et al., 2022). Secara umum, kepuasan ini muncul dari hasil evaluasi perbandingan antara harapan masyarakat dan kinerja aktual yang diterima. (Nasihah, 2020)

Kepuasan masyarakat merupakan reaksi emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil pelayanan dengan ekspektasi awal (Arlan & Aida, 2017). Senada dengan itu, (Wibowo & Susliyanti, 2024) mengartikan kepuasan sebagai tingkat perasaan yang muncul setelah adanya perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh individu. Sementara itu, (Firmansyah & Rosy, 2021) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respons emosional yang timbul dari evaluasi pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang telah digunakan.

Sonani & Yulia (2021) menambahkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya mencakup penilaian terhadap kesesuaian pelayanan dengan harapan, tetapi juga mencerminkan keseluruhan pengalaman masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi atau lembaga pemberi layanan. Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat dapat dianggap sebagai ukuran sejauh mana kualitas

pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi publik. Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut, salah satu instrumen yang umum digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang didasarkan pada perbandingan antara harapan masyarakat dan persepsi atas hasil pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan hasil dari evaluasi antara harapan dan kinerja yang dirasakan (Li et al., 2025). Jika kinerja suatu pelayanan berada di bawah ekspektasi, maka masyarakat akan merasa kecewa. Sebaliknya, apabila pelayanan sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, maka masyarakat akan sangat puas. Harapan tersebut terbentuk melalui berbagai sumber, seperti pengalaman sebelumnya, pendapat orang di sekitarnya, serta informasi yang disampaikan oleh penyedia layanan maupun pesaingnya (Mishra & Bekuretsion, 2020).

Dalam layanan publik, kepuasan masyarakat merupakan respon emosional yang muncul setelah mengevaluasi kinerja institusi yang dirasakan sebelumnya (Hu et al., 2020). Perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) menjadi dasar dalam menentukan apakah masyarakat merasa tidak puas, puas, atau sangat puas (Bahasoan, 2024). Fandy Tjiptono juga menjelaskan bahwa indikator kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, keinginan untuk kembali menggunakan layanan, persepsi terhadap kualitas pelayanan, serta penilaian terhadap produk atau jasa yang diterima (Tjiptono & Diana, 2022).

Kepuasan peserta seleksi rekrutmen personel Polri adalah persepsi positif peserta terhadap proses seleksi yang dinilai bersih, transparan, akuntabel, dan humanis, sesuai dengan harapan mereka terhadap layanan yang adil dan profesional. Dalam penelitian ini, kepuasan peserta seleksi rekrutmen personel Polri diukur melalui prinsip *BETAH* yang mencakup unsur Bersih, Transparan, Akuntabel, dan Humanis, sebagai representasi dari pelayanan publik yang ideal, adil, dan berorientasi pada kepentingan Masyarakat (Setiyono, 2017).

2.2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan (Karpen et al., 2015). Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal (Ratna Sari et al., 2021).

Service quality adalah layanan yang diberikan kepada konsumen sebagai perpanjangan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan rumah sakit, pembelian dan pendistribusian secara efektif dan efisien (Sihotang et al., 2022). *Service Quality* merupakan kombinasi dari kualitas layanan et yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi (Fauzan Saputra & Antonio, 2021).

Parasuraman (Valarie A Zeithaml et al., 2000) mengembangkan skala bernama SERVQUAL yang merupakan skala paling terkenal untuk mengukur *Service Quality*. Model SERVQUAL merepresentasikan kualitas layanan sebagai ketidaksesuaian antara harapan pelanggan atas penawaran layanan dan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (Altuntas & Kansu, 2020). Lima dimensi kualitas layanan adalah *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Zeithaml et al., 2002).

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Setiap karyawan perlu melayani pelanggan dengan sangat baik untuk budaya pelayanan yang baik secara keseluruhan dari organisasi/lembaga. Oleh karena itu, sikap layanan individu perlu dipertimbangkan untuk manajemen layanan dan inovasi. MyServEx enam dimensi yang diusulkan dan diuji dalam makalah ini mencakup dimensi terkait dan item TQM. Item TQM ditulis ulang agar sesuai dengan pengaturan layanan. Keenam dimensi MyServEx meliputi aspek:

pelanggan/diri sendiri, pesaing, koordinasi, kinerja, jangka panjang, dan orientasi layanan (Ho Voon et al., 2021). Kemampuan SDM dalam melakukan pelayanan terhadap konsumennya juga dapat diukur dengan Konsep *excellent service* yang didasari dengan konsep 3A yaitu; *attitude, attention, dan action* (Karpen et al., 2012).

Kualitas pelayanan seleksi rekrutmen personel Polri disimpulkan sebagai tingkat mutu layanan yang diberikan dalam seluruh tahapan seleksi, yang mencakup aspek kejelasan prosedur, keadilan, ketepatan waktu, sikap petugas, dan kemudahan akses informasi bagi peserta. Dalam penelitian ini diukur dengan Konsep *excellent service* yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Zeithaml et al., 2002).

2.3. Transparansi

Menurut (MArinah et al., 2023) transparansi merupakan prinsip yang menjamin hak setiap individu untuk mengakses informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan, termasuk kebijakan yang diambil, proses pembuatannya, hingga hasil akhir yang dicapai. Sementara itu, (Turi & Muharram, 2023) menekankan bahwa transparansi berkaitan dengan keterbukaan pemerintah dalam merumuskan kebijakan, sehingga masyarakat dapat mengetahuinya secara luas. Keterbukaan ini pada akhirnya membangun akuntabilitas antara pemerintah dan rakyat.

Senada dengan itu, (Sholeh, 2023) menyatakan bahwa transparansi adalah sikap terbuka pemerintah dalam menyampaikan informasi mengenai pengelolaan sumber daya publik kepada masyarakat sebagai pihak yang berhak mengetahui.

Transparansi, menurut para ahli, dapat dipahami sebagai bentuk keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan akses informasi kepada public (Kahar & Said, 2023). Kahar & Said (2023) melihat transparansi sebagai kebijakan yang bersifat terbuka dan memungkinkan adanya pengawasan dari berbagai pihak.

Selaras dengan itu, (Wibowo & Susliyanti, 2024) menekankan bahwa transparansi mencakup penyediaan informasi, khususnya informasi keuangan, secara jujur kepada masyarakat. Sementara itu, (Suriyani BB et al., 2024) menyoroti bahwa masyarakat memiliki hak atas informasi, sehingga transparansi merupakan aspek mendasar dari keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan. Secara keseluruhan, transparansi melibatkan penyampaian informasi yang terbuka dan jujur guna mendukung pengawasan publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau institusi yang bersangkutan (Rakhmawati & Kudus, 2018).

Transparansi seleksi rekrutmen personel Polri adalah keterbukaan dalam seluruh tahapan proses seleksi yang memungkinkan peserta dan publik mengakses informasi secara jelas, adil, dan akuntabel untuk menjamin kepercayaan dan integritas sistem rekrutmen. Menurut (Krina, 2003) transparansi dapat diukur melalui empat indikator utama. Pertama, penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab. Kedua, kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Ketiga, tersedianya saluran atau mekanisme pengaduan apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan yang berlaku.

2.4. Hubungan Antar Variabel

2.4.1. Pengaruh transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hubungan antara transparansi dan kepuasan peserta seleksi. Penelitian oleh (kamela et al., 2025) menemukan bahwa transparansi, khususnya melalui kelengkapan situs web dan keterbukaan laporan keuangan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh (Wibowo & Susliyanti, 2024) yang menyatakan bahwa keterbukaan akan memberikan rasa keadilan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Mishra & Bekuretsion, (2020) menambahkan bahwa transparansi dalam penyampaian hasil dan alasan penilaian membuat masyarakat merasa dihargai dan lebih percaya terhadap integritas pemerintah. Dalam artikel *Transparansi Dan Partisipasi Publik Sebagai Implementasi Sistem Merit Dalam Seleksi Terbuka Jabatan Tinggi Pratama* ditekankan bahwa keterbukaan informasi mengenai tahapan seleksi dan kriteria penilaian memberikan rasa keadilan dan meningkatkan kepuasan peserta karena mengurangi ketidakpastian proses (Kahar & Said, 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan semakin baik transparansi dalam proses seleksi akan semakin meningkatkan kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri. Sehingga dengan demikian maka hypothesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2 : Terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri

2.4.2. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian terdahulu secara umum menunjukkan bahwa transparansi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Li et al., 2025). Kamela et al (2025) menemukan bahwa transparansi laporan keuangan dan kelengkapan informasi pada situs web instansi pemerintah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Temuan serupa juga diungkapkan oleh (Chandra, 2024) yang menyatakan bahwa transparansi prosedur dan informasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan serta persepsi positif masyarakat terhadap kinerja layanan. Sementara itu, penelitian oleh (Bahasoan, 2024) mengungkapkan bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan publik memperkuat akuntabilitas aparatur, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik transparansi dalam proses seleksi akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan petugas seleksi rekrutment personil Polri. Sehingga dengan demikian maka hypothesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2 : Terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan

2.4.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta seleksi.

Penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Rahmawati et al., 2022).

Kemudian, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Semua dimensi kualitas e-service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Kurniawan & Purwanti Alwie, 2022). Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan (Alfaruki et al., 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Menden. Sehingga dengan demikian maka hypothesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2 : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri

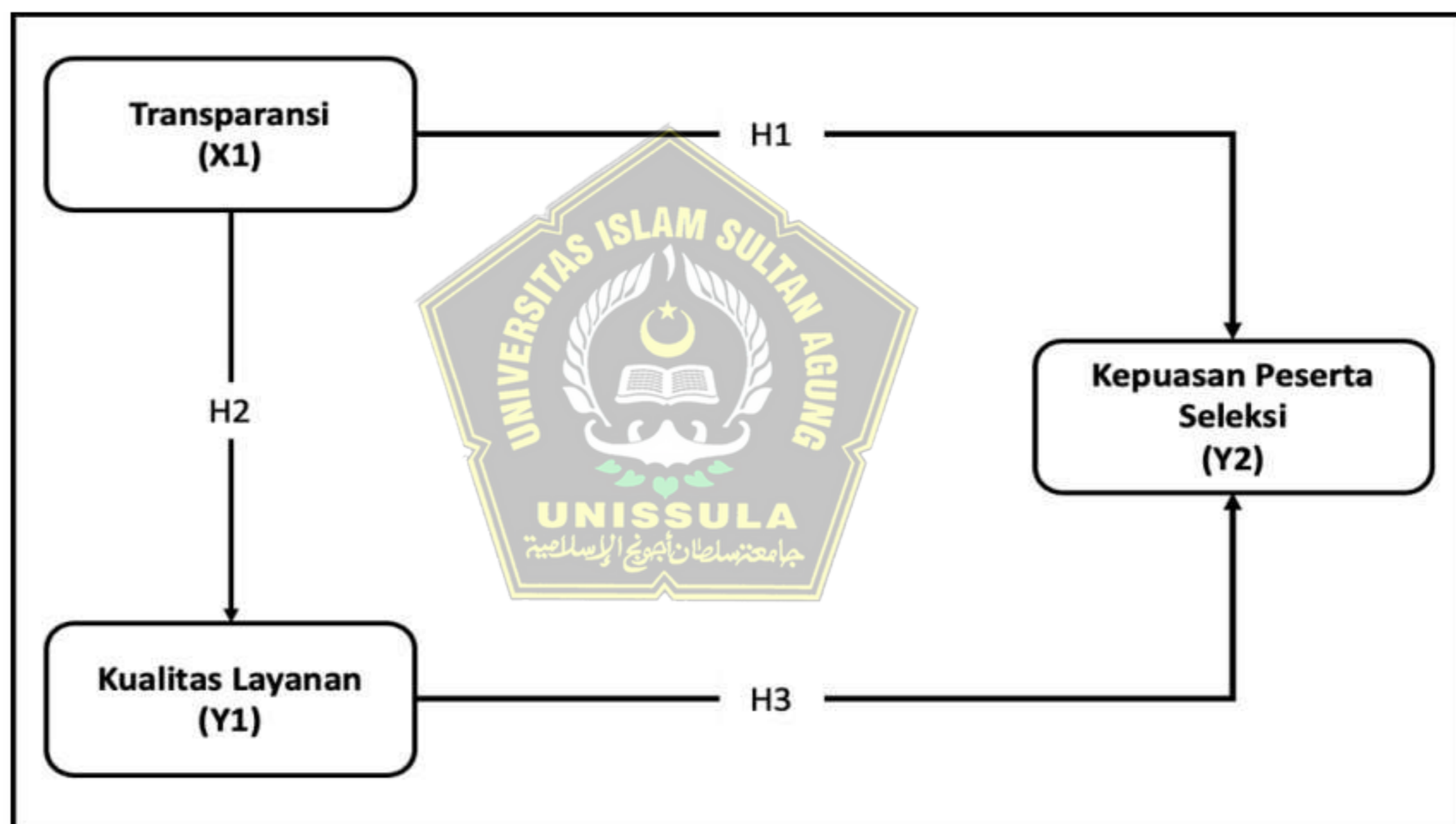
2.4.4. Peran mediasi kualitas layanan dalam Pengaruh transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi

Peran mediasi kualitas layanan dalam pengaruh transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi adalah sebagai perantara yang menjelaskan bagaimana transparansi dapat meningkatkan kepuasan peserta. Transparansi, seperti keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan keadilan dalam proses seleksi, akan membangun persepsi positif peserta terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ketika peserta merasa proses seleksi dilakukan secara jujur, terbuka, dan profesional, mereka menilai kualitas layanan penyelenggara semakin baik. Kualitas layanan yang tinggi inilah yang kemudian mendorong peningkatan kepuasan peserta terhadap keseluruhan pengalaman seleksi. Dengan demikian,

kualitas layanan berperan sebagai jembatan yang memperkuat hubungan antara transparansi dan kepuasan peserta. Sehingga dengan demikian maka hypothesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H4 : Kualitas layanan memediasi pengaruh transparansi terhadap
Kepuasan Peserta Seleksi

2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian eksplanatori asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengujian hipotesis dengan maksud untuk membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan dapat memperkuat teori yang dijadikan landasan. Dalam hal ini adalah menguji pengaruh transparansi publik, kualitas layanan dan kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan dalam penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah peserta seleksi rekrutment personil Polri.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diperlukan untuk mewakili keseluruhan populasi (Ghozali, 2018). Penting untuk memastikan bahwa sampel mencerminkan karakteristik populasi guna mengurangi kesalahan yang terkait dengan pengambilan sampel. Menurut (Hair et al., 2020) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk

menentukan jumlah sampel yang akan diteliti terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (Hair, 2021). Pemilihan desain pengambilan sampel yang tepat dapat membantu mencapai tujuan penelitian (Hair et al., 2020).

Penggunaan desain pengambilan sampel ini merujuk pada konsep yang dinyatakan oleh Hair karena ukuran populasi tidak dapat diketahui secara pasti. Hair (2021) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang terlalu besar dapat menyulitkan untuk mendapatkan ukuran *goodness of fit* yang memadai. Oleh karena itu, disarankan bahwa ukuran sampel minimum sebanyak 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi.

Hair et al. (2020) menyatakan bahwa ukuran sampel yang optimal berkisar antara 100-200 responden. Sehingga dalam penelitian ini jumlah pernyataan sebanyak 15 dikalikan 10 maka menghasilkan jumlah sampel sebanyak 150 responden.

Tehnik pengambilan sample menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* (Hair, 2021). *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel sedangkan *Convenience sampling* adalah teknik di mana sampel dipilih berdasarkan ketersediaannya, yaitu sampel diambil karena mudah ditemukan pada tempat dan waktu tertentu (Hair, 2021). Pemilihan teknik *convenience sampling* pada penelitian ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu dan biaya, memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data.

3.3. Sumber Data

Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data utama Merupakan data yang diperoleh langsung dari objek (Widodo, 2017). Data utama dari studi ini meliputi: transparansi publik, kualitas layanan dan kepuasan peserta rekrutment personil Polri. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, data tersebut meliputi jumlah pegawai, banyak pasien serta bahan referensi yang berkaitan dengan variabel yang dteliti dalam penelitian ini.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

1. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyerahkan lembar kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden terkait pernyataan dalam variabel penelitian yaitu *service quality*, kinerja puskesmas, *trust* dan gender. Pengukuran variabel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner pribadi (*Personality Questionnaires*). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup. Interval pernyataan dalam penelitian

ini adalah 1 – 5 dengan jangkar pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skormya adalah sebagai berikut :

<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	2	3	4	5	<i>Sangat Setuju</i>
----------------------------	---	---	---	---	---	----------------------

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa :

- a. Jurnal, diperoleh dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang sejenis guna mendukung penelitian.
- b. Literature, yang berupa beberapa referensi dari beberapa buku yang sesuai dengan variabel penelitian sehingga dapat mendukung penelitian.

3.5. Devinisi Operasional Variabel Dan Indikator

Berikut definisi operasional variabel yang diteliti adalah : transparansi publik, kualitas layanan dan kepuasan peserta rekrutment personil Polri. Adapun masing - masing indikator nampak pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Devinisi Operasional Variabel Dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	Transparansi	1) Penyampaian informasi yang jelas mengenai	(Krina, 2003)

<p>keterbukaan dalam seluruh tahapan proses seleksi yang memungkinkan peserta dan publik mengakses informasi secara jelas, adil, dan akuntabel untuk menjamin kepercayaan dan integritas sistem rekrutmen.</p>	<p>prosedur, biaya, dan tanggung jawab. 2) kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. 3) tersedianya saluran atau mekanisme pengaduan apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan yang berlaku.</p>	
<p>2 Kualitas pelayanan seleksi rekrutmen personel Polri tingkat mutu layanan yang diberikan dalam seluruh tahapan seleksi, yang mencakup aspek kejelasan prosedur, keadilan, ketepatan waktu, sikap petugas, dan kemudahan akses informasi bagi peserta.</p>	<p>1) <i>tangibility</i>, 2) <i>reliability</i>, 3) <i>responsiveness</i>, 4) <i>assurance</i>, 5) <i>emphaty</i>.</p>	<p>(Zeithaml et al., 2002)</p>
<p>3 Kepuasan peserta seleksi rekrutmen personel Polri persepsi positif peserta terhadap proses seleksi yang dinilai bersih, transparan, akuntabel, dan humanis, sesuai dengan harapan mereka terhadap layanan yang adil dan profesional.</p>	<p>1) Bersih, 2) Transparan, 3) Akuntabel, 4) Humanis,</p>	<p>(Setiyono, 2017)</p>

3.6. Tehnik Analisis

3.6.1. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian (Umar, 2012). Dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan analisa non statistic untuk menganalisis data kualitatif, yaitu dengan membaca tabel-tabel, grafik / angka-angka berdasarkan hasil

jawaban responden terhadap variabel penelitian kemudian dilakukan uraian dan penafsiran.

3.6.2. Analisis Uji *Partial Least Square*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kuasalita/teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi.

Tujuan penggunaan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten, variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan kontruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (*Partial Least Square*) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel

laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.
3. Menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (konstanta).

3.6.3. Analisa model *Partial Least Square*

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:


1. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan kontruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghazali dan Hengky (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading*

2. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan kontruk.

Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai *Root Of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:



$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n SLF_i^2}{\sum_{i=1}^n SLF_i^2 + \sum_{i=1}^n e_i}$$

Keterangan :

AVE : Rerata persentase skor varian yang diekstrasi dari seperangkat variabel laten yang di estimasi melalui loading standarize indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS.

λ : Melambangkan standarize loading factor dan i adalah jumlah indikator.

3. Validitas Konvergen

Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua

instrument yang berbeda yang mengukur konstruk yang mana mempunyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Hair (1995) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.50 dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan loading dalam menginterpretasi matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7 , *cummunality* > 0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0.5 (Chin, 1995 dalam Abdillah & Hartono, 2015).

1) *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variabel coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

2) *Cronbach's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.7 . Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Sedangkan untuk indikator formatif dilakukukan pengujian yang berbeda. Uji indikator formatif yaitu:

a. Uji *Significance of weight*

Nilai *weight* indikator formatif dengan kontruknya harus signifikan.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Utuk mengetetahui apakah indikator formatif mengalami multikolineritas dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5 – 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multikolineritas.

4. Analisa *Inner Model*

Analisa inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasrkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk kontruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Stone, 1974;

Geisser, 1975). Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai (R^2), pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q^2 mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q^2 lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai Q^2 kurang dari nol (0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

5. Pengujian Hipotesa

Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistic maka untuk $\alpha = 0,05$ nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak atau menerima hiootesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 150 orang peserta seleksi rekrutment personil Polri. Data mengenai karakteristik responden diperoleh melalui metode survei dengan penyebaran kuesioner. Dari hasil penyebaran kuesioner, dapat diperoleh hasil bahwa seluruh responden telah mengisi kuesioner secara lengkap. Dengan demikian, terdapat 150 data yang dapat digunakan untuk analisis data penelitian ini.

Deskripsi terkait responden penelitian ini dapat dijelaskan dalam empat karakteristik, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan masa keraj yang dipaparkan berikut ini:

4.1.1. Jenis Kelamin

Responden penelitian ini dapat digambarkan berdasarkan faktor jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	129	86.0
Perempuan	21	14.0
Total	150	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data, 2025.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 150 peserta seleksi rekrutmen personel Polri, pada Tabel 4.1 diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 129 orang (86,0%), sedangkan perempuan

sebanyak 21 orang (14,0%). Komposisi ini menunjukkan bahwa partisipasi laki-laki dalam seleksi personel Polri jauh lebih dominan. Temuan ini selaras dengan karakteristik institusi kepolisian yang secara historis dan fungsional masih didominasi oleh tenaga laki-laki karena tuntutan fisik, kedisiplinan, dan kesiapan lapangan.

4.1.2. Usia

Karakteristik responden penelitian ini dapat dideskripsikan berdasarkan faktor tingkat usia sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
18 - 25 tahun	133	88.7
26 - 30 tahun	17	11.3
Total	150	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data, 2025.

Ditinjau dari segi usia, responden sebagian besar berada pada kelompok 18–25 tahun sebanyak 133 orang (88,7%), sedangkan usia 26–30 tahun hanya 17 orang (11,3%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta berasal dari generasi muda yang baru menyelesaikan pendidikan menengah dan memiliki motivasi tinggi untuk bergabung sebagai anggota Polri. Dominasi usia muda ini mencerminkan kesiapan fisik, semangat kompetitif, serta harapan karier jangka panjang di institusi kepolisian. Kondisi ini berimplikasi positif terhadap kepuasan peserta seleksi, karena peserta muda umumnya lebih optimis dan adaptif terhadap proses digitalisasi dalam tahapan seleksi yang semakin transparan dan profesional.usia produktif memungkinkan optimalisasi produktivitas dan efisiensi kerja

4.1.3. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden penelitian ini dapat dideskripsikan berdasarkan faktor tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA/SMK	145	96.7
Diploma	2	1.3
S1	3	2.0
Total	91	100.0

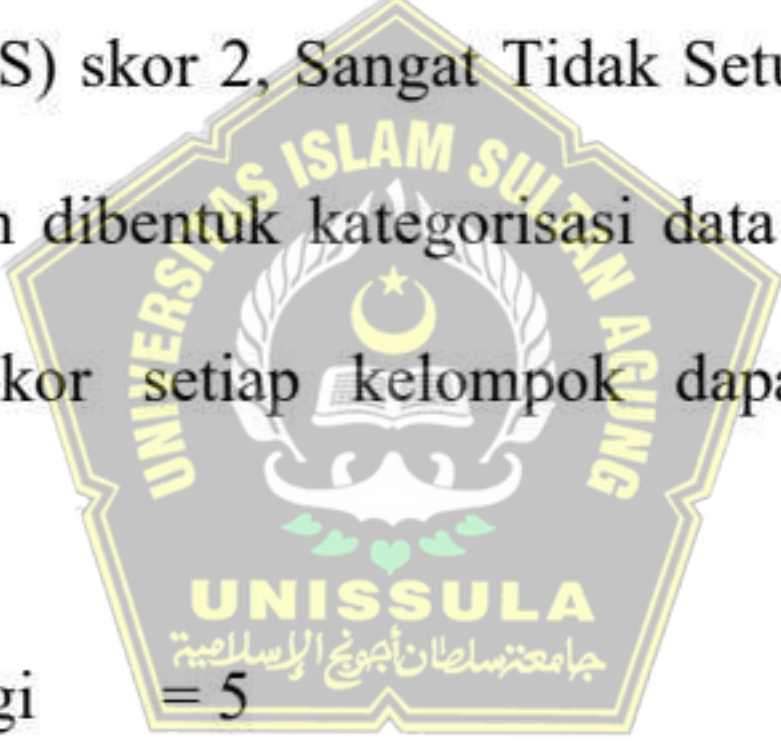
Sumber : Hasil pengolahan data, 2025.

Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki latar belakang SMA/SMK yaitu sebanyak 145 orang (96,7%), sementara Diploma sebanyak 2 orang (1,3%) dan S1 sebanyak 3 orang (2,0%). Dominasi lulusan SMA/SMK menunjukkan kesesuaian dengan syarat minimal pendidikan dalam penerimaan calon anggota Polri pada jenjang Bintara. Latar belakang pendidikan yang relatif homogen ini mencerminkan kesetaraan pemahaman terhadap sistem seleksi dan prosedur administrasi. Namun, rendahnya proporsi lulusan perguruan tinggi dapat menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas kognitif peserta seleksi di masa depan. Meskipun demikian, tingkat pendidikan yang sesuai dengan standar rekrutmen menjadikan kepuasan peserta relatif tinggi karena persepsi keadilan dan relevansi kualifikasi dengan persyaratan yang diterapkan.

4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis deskriptif statistik merupakan salah satu metode dasar yang digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai data yang telah dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan yang digeneralisasi ke populasi. Menurut Ghozali (2018), tujuan dari analisis ini adalah untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran data yang diperoleh dari sampel sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi.

Kuesioner terdiri dari pernyataan dengan tanggapan responden berupa skala likert 1-5, yaitu: Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (S) skor 4, Cukup Setuju (CS) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Selanjutnya dari skala tersebut akan dibentuk kategorisasi data menjadi 3 kelompok. Untuk menentukan kriteria skor setiap kelompok dapat dihitung sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

- 
- a. Skor tertinggi = 5
 - b. Skor terendah = 1
 - c. Rentang = Skor tertinggi – skor terendah = 5 - 1 = 4
 - d. Interval kelas = Range / banyak kategori = 4/3 = 1,33

Berdasarkan besaran interval kelas tersebut, maka kriteria dari ketiga kategori tersebut, yaitu: kategori rendah, skor = 1,00 – 2,33 , kategori sedang, skor = 2,34 – 3,66 dan kategori tinggi/baik, dengan skor 3,67 – 5,00. Deskripsi masing-masing variabel secara lengkap disajikan berikut ini:

Tabel 4.4.
Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel dan indikator	Mean	Standar Deviasi
1	Transparansi	3.87	
a.	Penyampaian informasi yang jelas mengenai	3.92	0.84
b.	kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi	3.81	0.88
c.	tersedianya saluran atau mekanisme pengaduan apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan yang	3.89	0.87
2	Kualitas layanan	3.94	
a.	Tangibility,	3.94	0.75
b.	Reliability,	3.91	0.67
c.	Responsiveness,	3.92	0.68
d.	Assurance,	3.97	0.79
e.	Emphaty.	3.95	0.77
3	Kepuasan peserta seleksi	3.96	
a.	Bersih,	3.99	0.70
b.	Transparan,	3.94	0.68
c.	Akuntabel,	3.92	0.70
d.	Humanis,	4.00	0.69

Sajian data dalam Tabel 4.4 menunjukkan hasil deskriptif bahwa variabel Transparansi memiliki nilai mean keseluruhan sebesar 3,87, yang termasuk dalam kategori tinggi/baik (3,67–5,00). Hal ini mengindikasikan bahwa peserta seleksi menilai pelaksanaan rekrutmen personel Polri telah dilakukan secara cukup terbuka dan dapat diakses dengan baik oleh publik. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada Penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab dengan nilai mean 3,92, yang menunjukkan bahwa peserta merasa informasi seleksi sudah disampaikan dengan baik, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman dan persepsi negatif terhadap proses seleksi. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dengan nilai mean 3,81. Meskipun tetap termasuk

kategori tinggi, hal ini menunjukkan masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek keterjangkauan informasi melalui berbagai kanal, khususnya bagi peserta di daerah dengan keterbatasan akses internet.

Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh mean keseluruhan sebesar 3,94, yang termasuk dalam kategori tinggi/baik. Artinya, layanan dalam proses seleksi Polri dinilai sudah memenuhi standar pelayanan publik yang efektif dan profesional. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada Assurance (jaminan kepastian dan keadilan prosedur) dengan mean 3,97, menunjukkan bahwa peserta seleksi memiliki kepercayaan tinggi terhadap keadilan dan profesionalisme petugas dalam pelaksanaan seleksi. Adapun indikator dengan nilai terendah adalah Reliability (keandalan petugas dalam menjalankan tugas dan jadwal seleksi) dengan nilai mean 3,91, yang tetap berada pada kategori tinggi, namun menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi terutama pada aspek ketepatan waktu dan kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang ditetapkan.

Variabel Kepuasan Peserta Seleksi menunjukkan mean keseluruhan sebesar 3,96, termasuk dalam kategori tinggi/baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum peserta merasa puas terhadap pelaksanaan seleksi rekrutmen Polri. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada Humanis (perlakuan yang ramah dan menghargai peserta) dengan mean 4,00, yang menunjukkan bahwa pendekatan interpersonal dan sikap empatik petugas sangat diapresiasi oleh peserta. Hal ini menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman seleksi yang positif dan mengurangi ketegangan emosional peserta. Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah adalah Akuntabel (pertanggungjawaban terhadap hasil seleksi) dengan

mean 3,92, yang meskipun masih tergolong tinggi, menunjukkan bahwa peserta masih mengharapkan sistem pertanggungjawaban yang lebih terbuka dan komunikatif dalam menyampaikan hasil atau alasan ketidaklolosan.

Secara umum, tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan keberhasilan Polri dalam menerapkan prinsip Bersih, Transparan, Akuntabel, Dan Humanis (BETAH) pada sistem seleksi, yang berdampak langsung pada peningkatan citra positif institusi dan kepercayaan publik terhadap proses rekrutmen.

4.3. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dan data diolah dengan menggunakan program Smart PLS 4.1.0. Menurut Ghazali dan Latan (2015:7) model pengukuran PLS terdiri dari model pengukuran (*outer model*), kriteria *Goodness of fit* (GoF) dan model struktural (*inner model*). PLS bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada pengaruh atau hubungan antar konstruk tersebut.

Pengujian model pengukuran (*outer model*) menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observed variabel mempresentasi variabel laten untuk diukur. Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk uji validitas dan reliabilitas model. Kriteria validitas diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*, sedangkan kriteria reliabilitas konstruk diukur dengan *composite reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *cronbach alpha*.

4.3.1. Convergent Validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score komponen score yang dihitung menggunakan PLS. Ukuran refleksi individual dinyatakan tinggi jika nilai loading factor lebih dari 0,7 dengan konstruksi yang diukur untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai loading factor antara 0,6 - 0,7 untuk penelitian yang bersifat exploratory masih dapat diterima serta nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus lebih besar dari 0,5.

Evaluasi validitas konvergen (*convergent validity*) pada masing-masing variabel laten, dapat disajikan pada bagian nilai outer loading yang menggambarkan kekuatan indikator dalam menjelaskan variabel laten. Hasil uji validitas konvergen tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Evaluasi Validitas Konvergen Transparansi (X1)

Pengukuran variabel Transparansi pada penelitian ini merupakan refleksi dari tiga indikator. Nilai loading faktor masing-masing indikator variabel Transparansi menunjukkan evaluasi model pengukuran outer model. Berikut ditampilkan besaran *outer loading* bagi konstruk Transparansi.

Tabel 4.5
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Transparansi (X1)

Kode	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
X1_1	Penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab.	0.931	Valid
X1_2	Kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.	0.871	Valid
X1_3	Tersedianya saluran atau mekanisme pengaduan apabila terjadi pelanggaran terhadap	0.905	Valid

aturan yang berlaku.

Sajian data atas menunjukkan seluruh indikator variabel Transparansi (X1) memiliki nilai loading faktor berada di atas 0,700 yaitu pada rentang nilai 0,871 – 0,931. Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Transparansi (X1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab, Kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, Tersedianya saluran atau mekanisme pengaduan apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan yang berlaku.

2. Evaluasi Validitas Konvergen Variabel Kualitas layanan

Pengukuran variabel Kualitas layanan pada penelitian ini merupakan refleksi dari lima indikator. Nilai loading faktor masing-masing indikator variabel Kualitas layanan menunjukkan evaluasi model pengukuran outer model. Berikut ditampilkan besaran outer loading bagi konstruk Kualitas layanan.

Tabel 4.6
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kualitas layanan (Y1)

Kode	Indikator	Outer loadings	Keterangan
Y11	<i>Tangibility,</i>	0.891	Valid
Y12	<i>Reliability,</i>	0.716	Valid
Y13	<i>Responsiveness,</i>	0.738	Valid
Y14	<i>Assurance,</i>	0.938	Valid
Y15	<i>Emphaty.</i>	0.927	Valid

Data yang disajikan di atas menunjukkan seluruh indikator variabel Kualitas layanan (Y1) memiliki nilai loading faktor berada di atas angka 0,700

yaitu pada kisaran nilai 0,848 – 0,969. Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas layanan (Y1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

3. Evaluasi Validitas Konvergen Variabel Kepuasan peserta seleksi

Variabel Kepuasan peserta seleksi pada penelitian ini diukur dari refleksi empat indikator. Evaluasi model pengukuran (outer model) diidentifikasi dari nilai loading faktor dari setiap indikator variabel Kepuasan peserta seleksi. Berikut ditampilkan besaran nilai loading bagi variabel Kepuasan peserta seleksi.

Tabel 4.7
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kepuasan peserta seleksi (Y2)

Kode	Indikator	Outer loadings	Keterangan
Y2_1	Bersih,	0.796	Valid
Y2_2	Transparan,	0.740	Valid
Y2_3	Akuntabel,	0.804	Valid
Y2_4	Humanis	0.839	Valid

Tabel di atas memperlihatkan besarnya loading faktor setiap indikator untuk variabel Kepuasan peserta seleksi (Y2) berada di atas angka 0,700 yaitu pada rentang nilai 0,740 – 0,839. Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Kepuasan peserta seleksi (Y2) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Bersih, Transparan, Akuntabel, dan Humanis.

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen pada masing-masing variabel, dapat dikatakan seluruh indikator yang digunakan dalam model penelitian ini dinyatakan valid, sehingga dapat dipakai sebagai ukuran bagi variabel yang digunakan pada penelitian ini.

4.3.2. *Discriminant Validity*

Pengujian *discriminant validity* dalam PLS dapat dilakukan dengan melihat tiga parameter statistik yaitu: *Fornell Lacker Criterion*, *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), dan *cross loading*. Hasil pengujian pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Fornell Lacker Criterion*

Uji *Fornell Lacker Criterion* yaitu menguji validitas indikator dengan membandingkan nilai akar *Average Variance Extract* (AVE) dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

Tabel 4.8
Matrik *Fornell Lacker Criterion*

	Kepuasan peserta seleksi	Kualitas layanan	Transparansi
Kepuasan peserta seleksi	0.795		
Kualitas layanan	0.655	0.847	
Transparansi	0.667	0.520	0.903

Keterangan: Nilai yang dicetak tebal adalah nilai akar AVE.

Uji ini terpenuhi jika akar AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Dari Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai akar AVE lebih tinggi dari nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*

yang tinggi, artinya hasil analisis data dapat diterima karena nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang dan nilai akar AVE memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. Hal ini dapat berarti bahwa seluruh konstruk memiliki discriminant validity yang baik. Dengan demikian instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur seluruh konstruk atau variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi criteria validitas diskriminan.

2. Hasil Uji *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)* dilakukan dengan melihat matrik HTMT. Kriteria HTMT yang diterima adalah dibawah 0,9 yang mengindikasikan evaluasi validitas diskriminan diterima.

Tabel 4.9
 Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kualitas layanan <-> Kepuasan peserta seleksi	0.754
Transparansi <-> Kepuasan peserta seleksi	0.787
Transparansi <-> Kualitas layanan	0.570

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam matrik HTMT tidak ada yang melebihi angka 0,9. Artinya, model menunjukkan bahwa evaluasi validitas diskriminan dapat diterima. Dari hasil pengujian validitas diskriminan, dapat diketahui bahwa syarat uji *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)* telah terpenuhi

sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

3. *Cross Loading*

Analisis terhadap cross loading dilakukan untuk melihat besarnya korelasi indikator dengan konstruk laten. Tabel *cross-loading* berikut ini menampilkan hasil dari analisis korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri atau dengan indikator lainnya.

Tabel 4.10
Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator (*Cross Loading*)

	Kepuasan peserta seleksi	Kualitas layanan	Transparansi
X1 1	0.579	0.454	0.931
X1 2	0.613	0.479	0.871
X1 3	0.610	0.473	0.905
Y1 1	0.627	0.891	0.487
Y1 2	0.411	0.716	0.332
Y1 3	0.431	0.738	0.331
Y1 4	0.643	0.938	0.501
Y1 5	0.608	0.927	0.509
Y2 1	0.796	0.469	0.600
Y2 2	0.740	0.471	0.481
Y2 3	0.804	0.600	0.469
Y2 4	0.839	0.541	0.566

Hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel cross-loading di atas menunjukkan nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri bernilai positif dan lebih besar daripada dengan konstruk lainnya. Hal ini berarti bahwa semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria validitas diskriminan yang baik.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, kosnsiten dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS), kriteria reliabilitas dan validitas konstruk digunakan untuk memastikan bahwa model pengukuran akurat dan dapat dipercaya. Berikut penjelasan singkat mengenai Cronbach's Alpha, Composite Reliability (CR), dan Average Variance Extracted (AVE):

- a. *Cronbach alpha*. Kriteria ini digunakan untuk mengukur konsistensi internal item-item dalam suatu konstruk, menunjukkan sejauh mana item-item tersebut mengukur konsep yang sama. Kriteria skor *cronbach alpha* yang lebih dari 0,70 memiliki arti bahwa reliabilitas konstruk yang diteliti tergolong baik (Ghozali, 2014).
- b. *Composite Reliability*. Mengukur reliabilitas internal konstruk dengan mempertimbangkan bobot indikator (loading) dalam model PLS. Indikator-indikator sebuah konstruk memberikan hasil yang baik yaitu apabila mampu mmberikan nilai *composite reliability* bernilai lebih dari 0,70.
- c. *Average Variance Extracted (AVE)*. Kriteria AVE yang berada di atas 0,5 menunjukkan indikator yang membentuk variabel penelitian dikatakan reliabel, sehingga dapat dipergunakan dalam analisis lebih lanjut dalam penelitian.

Nilai-nilai *cronbach's alpha*, *composite reliability* dan *AVE* untuk masing-masing konstruk penelitian ini tersaji seluruhnya dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Kepuasan peserta seleksi	0.806	0.873	0.633
Kualitas layanan	0.901	0.926	0.718
Transparansi	0.886	0.930	0.815

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Hasil uji reliabilitas masing-masing struktur ditunjukkan pada tabel di atas. Temuan menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* masing-masing konstruk lebih dari 0,7, selanjutnya nilai reliabilitas komposit (*Composite reliability*) masing-masing konstruk lebih dari 0,7, dan nilai AVE masing-masing konstruk lebih dari 0,5. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, dan reliabilitas di atas, maka dapat diambil kesimpulan yaitu indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel laten, seluruhnya dapat dinyatakan sebagai indikator pengukur yang valid dan reliabel.

4.3.4. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Multikolinieritas merupakan kondisi di mana terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas dalam model regresi. Multikolinieritas dapat menyebabkan ketidaktepatan estimasi parameter mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel hasil. Uji multikolinieritas dapat dilakukan

dengan melihat nilai *Collinierity. Statistics* (VIF) pada inner VIF. Values. Apabila inner VIF < 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

	VIF
Kualitas layanan -> Kepuasan peserta seleksi	1.371
Transparansi -> Kepuasan peserta seleksi	1.371
Transparansi -> Kualitas layanan	1.000

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa nilai VIF untuk semua variabel berada di bawah angka 5. Ini menunjukkan bahwa dalam model yang dibangun tidak terdapat masalah multikolinieritas. Oleh karena itu, analisis dapat dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

4.4. Pengujian Goodness of Fit

Uji kriteria *Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk mengevaluasi model struktural dan model pengukuran. Pengujian GoF dilakukan untuk menguji kebaikan pada model struktural atau *inner model*. Penilaian *inner model* berarti mengevaluasi hubungan antara konstruk laten melalui pengamatan hasil estimasi koefisien parameter jalan dan tingkat signifikansinya (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji *goodness of fit* model struktural dievaluasi dengan mempertimbangkan R-square (R²) dan Q² (model relevansi prediktif).

4.4.1. R-square (R²)

R² mengukur proporsi varians variabel dependen (endogen) yang dijelaskan oleh variabel independen (eksogen) dalam model struktural. Ini menunjukkan

kekuatan prediktif model. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk kedua variabel endogen.

Tabel 4.13
Nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*)

	R-square
Kepuasan peserta seleksi	0.575
Kualitas layanan	0.271

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Tabel 4.13 di atas memperlihatkan adanya nilai koefisien determinasi (*R-square*) yang diperoleh pada model variabel Kepuasan peserta seleksi sebesar 0,575. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabel Kepuasan peserta seleksi dapat dijelaskan oleh variabel Transparansi dan Kualitas layanan sebesar 57,5%, sedangkan sisanya 42,5% diperoleh dari pengaruh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Koefisien determinasi (*R-square*) pada model variabel Kualitas layanan bernilai 0,271. Artinya Kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh Transparansi sebesar 27,1% dan sisanya 72,9% diperoleh oleh pengaruh dari variabel lainnya yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

4.4.2. Q-Square (Q²)

Q² mengukur relevansi prediktif model, yaitu kemampuan model untuk memprediksi data di luar sampel yang digunakan (*out-of-sample prediction*). Q² dihitung menggunakan prosedur blindfolding di SEM-PLS. Nilai Q-Square (Q²) merupakan salah satu uji dalam melihat kebaikan model struktural, yaitu menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya.

Besaran Q^2 memiliki nilai dalam rentang dari 0 hingga 1 dan menunjukkan bahwa semakin dekat dengan nilai 1 bermakna semakin baik model yang dibentuk. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai *predictive relevance* dan jika $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Penjelasan lainnya yaitu nilai Q^2 sebesar 0,02; 0,15; dan 0,35 menunjukkan lemah, moderate dan kuat (Ghozali & Latan, 2015). Nilai Q-Square untuk model struktural penelitian ini dapat diperoleh dari hasil perhitungan *blindfolding* PLS sebagai berikut:

Tabel 4.15
Nilai Q-Square

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kepuasan peserta seleksi	600.000	387.077	0.355
Kualitas layanan	750.000	614.255	0.181

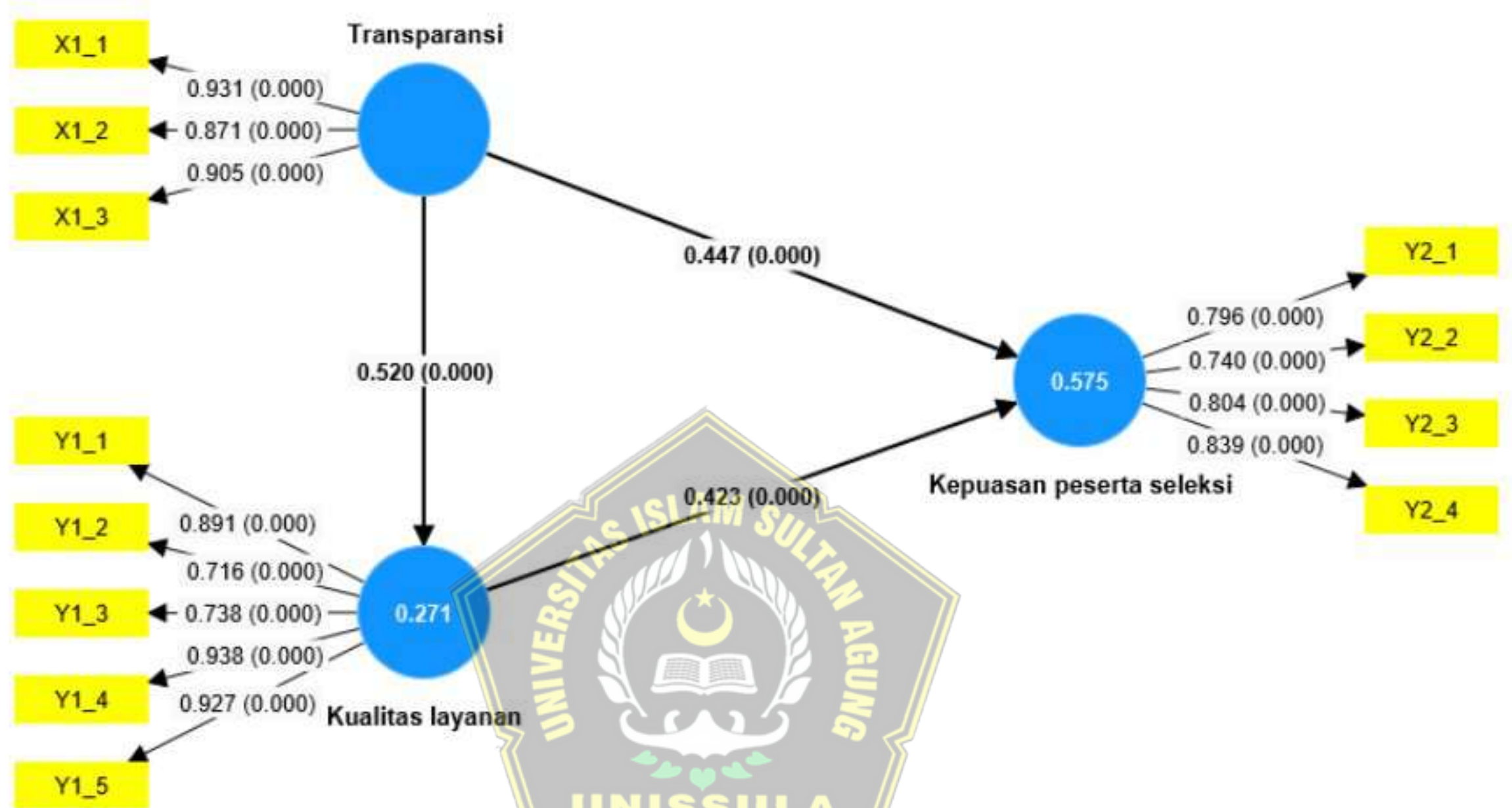
Perhitungan Q-square (Q^2) dihasilkan nilai Q square sebesar 0,355 untuk variabel Kepuasan peserta seleksi dan pada variabel Kualitas layanan didapatkan nilai Q square sebesar 0,181. Nilai tersebut lebih besar dari 0,15, artinya model memiliki *predictive relevance* yang cukup kuat (moderat). Nilai semuanya berada Q^2 di atas 0, menunjukkan bahwa model struktur mempunyai kesesuaian yang baik atau fit dengan data. Artinya, nilai estimasi parameter yang dihasilkan model sesuai dengan nilai observasi.

4.5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Analisis yang terakhir dalam PLS yaitu analisis model struktural atau inner model. Pada analisis model struktural dapat dilakukan pengujian hipotesis melalui uji statistik t (*T Statistics*). Hasil uji dapat dilihat dari output model struktural pada signifikansi *loading factor* yang menjelaskan pengaruh konstruk Transparansi

terhadap Kepuasan peserta seleksi melalui mediasi Kualitas layanan sebagai variabel intervening.

Dalam hal ini pengolahan data digunakan dengan berbantuan perangkat lunak *SmartPLS* v4.1.0. Hasil pengolahan data tersebut tampak pada gambar berikut:



Gambar 4.1.
Inner Model SEM-PLS

Sumber: Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.0* (2025)

4.5.1. Analisis Pengaruh Langsung

Bagian ini menyajikan hasil dari pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan dalam bab sebelumnya. Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau tidak, Anda dapat membandingkan thitung dengan t-tabel, dengan asumsi bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel. Nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% adalah 1,96. Tabel berikut menunjukkan hasil uji pengaruh antar variabel dengan menggunakan analisis *Partial Least Square*.

Tabel 4.16
Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas layanan -> Kepuasan peserta seleksi	0.423	0.425	0.072	5.843	0.000
Transparansi -> Kepuasan peserta seleksi	0.447	0.446	0.069	6.438	0.000
Transparansi -> Kualitas layanan	0.520	0.518	0.062	8.422	0.000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

Berdasarkan output PLS dari hasil olah data tersebut, selanjutnya dapat dilakukan pengujian untuk setiap hipotesis penelitian, yaitu:

1. Pengujian Hipotesis 1

H1: *Terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri.*

Pada pengujian hipotesis 1, diperoleh nilai *original sample estimate* pengaruh Transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi sebesar 0,447. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta seleksi. Hasil ini diperkuat dengan nilai *t hitung* (6,438) > *t tabel* (1,96) dan nilai signifikansi *p* (0,000) < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “*Terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri*” dapat **diterima**.

2. Pengujian Hipotesis 2

H2: *Terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan*

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai *original sample estimate* pengaruh Transparansi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,520. Nilai ini mengindikasikan adanya pengaruh positif dari Transparansi terhadap kualitas pelayanan. Hasil tersebut didukung oleh nilai *t hitung* (8,422) > *t tabel* (1,96) dengan nilai signifikansi *p* (0,000) < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “*Terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan*” dapat **diterima**

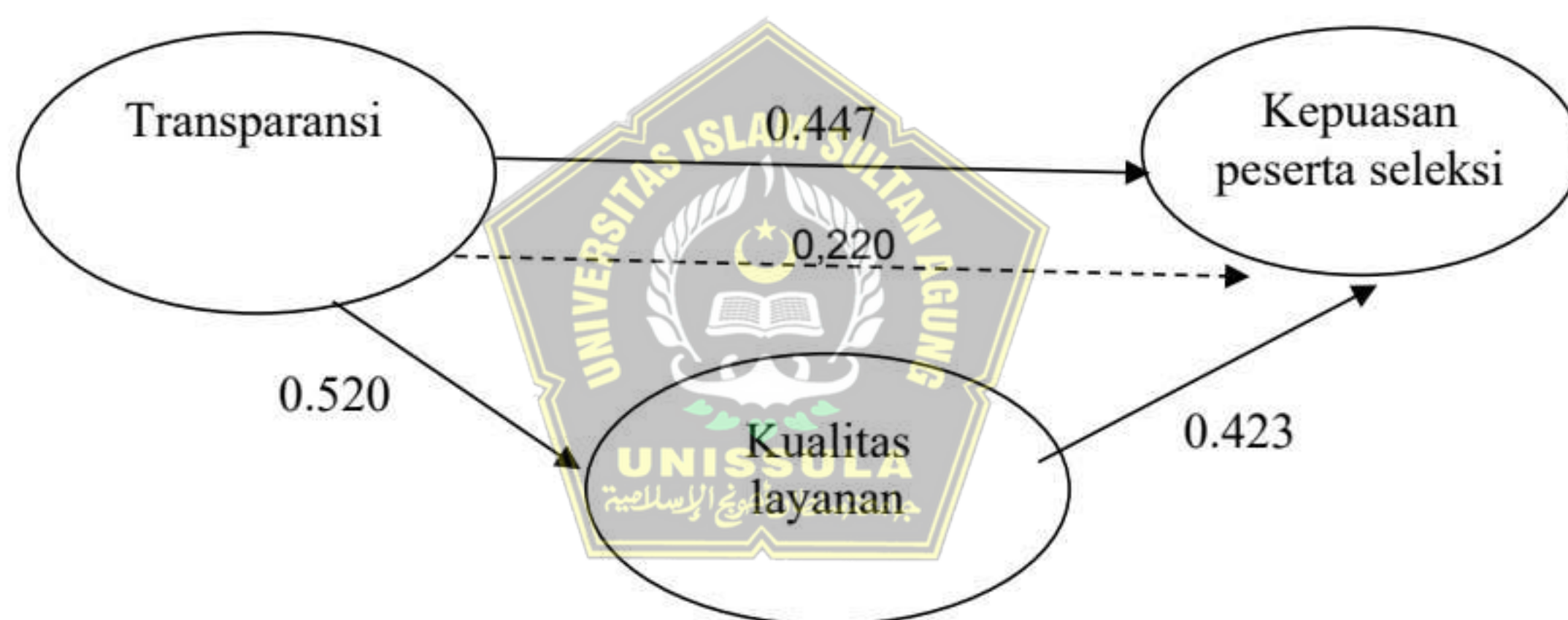
3. Pengujian Hipotesis 3

H3: *Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri.*

Hasil pengujian menunjukkan nilai *original sample estimate* pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan peserta seleksi sebesar 0,423. Hal ini menandakan adanya pengaruh positif dari Kualitas layanan terhadap Kepuasan peserta seleksi. Nilai tersebut diperkuat dengan *t hitung* (5,843) > *t tabel* (1,96) dan nilai signifikansi *p* (0,000) < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “*Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri*” dapat **diterima**.

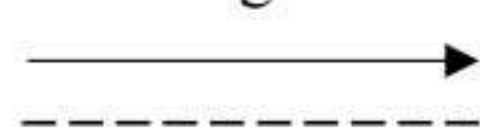
4.5.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung Transparansi terhadap Kepuasan peserta seleksi melalui mediasi Kualitas layanan

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk melihat pengaruh yang diberikan oleh suatu variabel eksogen (Transparansi) terhadap variabel endogen (Kepuasan peserta seleksi) melalui variabel intervening, yaitu variabel Kualitas layanan. Pengaruh tidak langsung Transparansi terhadap Kepuasan peserta seleksi melalui mediasi Kualitas layanan digambarkan pada diagram jalur berikut:



Gambar 4.2.
Koefisien Jalur Pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan peserta seleksi melalui Kualitas layanan

Keterangan :



—————> Pengaruh langsung

- - - - -> Pengaruh tidak langsung

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung dari hasil perhitungan dengan smartPLS dapat disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.17
 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Transparansi -> Kualitas layanan -> Kepuasan peserta seleksi	0.220	0.219	0.042	5.248	0.000

Sumber : Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

Hasil analisis data terkait pengaruh mediasi yang disajikan pada

Tabel 4.17 di atas digunakan untuk menguji Hipotesis 4 yaitu:

H4: *Kualitas layanan memediasi pengaruh transparansi terhadap Kepuasan Peserta Seleksi*

Berdasarkan uji efek tidak langsung pada tabel 4.17 diketahui bahwa bahwa nilai original sample estimate pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan peserta seleksi melalui Kualitas layanan diperoleh sebesar 0,220, yang menunjukkan adanya pengaruh positif. Hasil ini semakin diperkuat dengan nilai t hitung (5,248) > t tabel (1,96) dan nilai signifikansi p (0,000) < 0,05. Dengan demikian, Kualitas layanan terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara Transparansi dan Kepuasan peserta seleksi.

Temuan ini memiliki makna bahwa transparansi seleksi Polri tidak hanya secara langsung meningkatkan kepuasan peserta, tetapi juga memberikan dampak yang lebih kuat ketika diiringi oleh peningkatan kualitas layanan dalam setiap tahapan proses seleksi. Dengan kata lain, peserta seleksi tidak hanya menilai keterbukaan informasi sebagai bentuk keadilan prosedural, tetapi juga menilai bagaimana

petugas dan sistem memberikan pelayanan yang ramah, tepat waktu, dan profesional selama proses seleksi berlangsung. Dalam konteks rekrutmen Polri, transparansi yang baik menciptakan persepsi positif awal (*expectation*), dan ketika harapan tersebut dibuktikan melalui pelayanan yang cepat, adil, serta responsif, maka kepuasan peserta meningkat secara signifikan.

4.6. Pembahasan

4.6.1. Pengaruh transparansi terhadap kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri.

Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta seleksi. Hasil ini diperkuat dengan penelitian oleh (kamela et al., 2025) menemukan bahwa transparansi, khususnya melalui kelengkapan situs web dan keterbukaan laporan keuangan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengukuran variabel Transparansi dalam penelitian ini didasarkan pada empat indikator utama. Indikator pertama berkaitan dengan sejauh mana informasi mengenai prosedur, biaya, serta tanggung jawab disampaikan secara jelas kepada peserta. Indikator kedua menilai tingkat kemudahan masyarakat dalam memperoleh dan mengakses informasi yang mereka butuhkan selama proses seleksi. Indikator ketiga berfokus pada ketersediaan berbagai saluran atau mekanisme pengaduan yang dapat digunakan apabila terjadi pelanggaran atau ketidaksesuaian terhadap ketentuan yang berlaku. Keempat indikator tersebut secara keseluruhan

menunjukkan bahwa transparansi yang baik mampu meningkatkan kepuasan peserta seleksi. Kepuasan tersebut tercermin melalui persepsi bahwa proses seleksi berlangsung secara bersih, transparan, akuntabel, dan humanis, sehingga membangun kepercayaan serta pengalaman positif bagi seluruh peserta.

Transparansi pada penelitian ini menunjukkan bahwa indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab. Sementara itu, pada variabel Kepuasan Peserta Seleksi, indikator yang memiliki kontribusi paling besar adalah aspek humanis. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin jelas, rinci, dan mudah dipahami informasi yang diberikan kepada peserta, maka semakin tinggi pula persepsi mereka bahwa proses seleksi berlangsung secara humanis. Dengan kata lain, kejelasan informasi tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta, tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih menghargai martabat, kenyamanan, dan kebutuhan mereka selama mengikuti proses seleksi.

Variabel Transparansi menunjukkan bahwa nilai outer loading terendah terdapat pada indikator *kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan*. Sementara itu, pada variabel Kepuasan Peserta Seleksi, indikator dengan nilai outer loading terendah adalah *transparan*. Temuan ini mengisyaratkan bahwa aspek kemudahan akses informasi masih menjadi titik lemah dalam mewujudkan transparansi secara optimal. Dengan kata lain, semakin mudah masyarakat memperoleh informasi yang

relevan, lengkap, dan dapat diakses kapan saja, maka persepsi mereka terhadap transparansi proses seleksi akan semakin kuat. Peningkatan transparansi tersebut pada akhirnya akan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan peserta seleksi, khususnya dalam hal penilaian mereka bahwa proses yang dijalankan benar-benar transparan, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

4.6.2. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan

Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini diperkuat dengan penelitian oleh (Bahasoan, 2024) mengungkapkan bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan publik memperkuat akuntabilitas aparatur, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Pengukuran variabel Transparansi pada penelitian ini diukur dari refleksi empat indikator yaitu indikator Penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab, Kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, Tersedianya saluran atau mekanisme pengaduan apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan yang berlaku empat indikator tersebut terbukti berkontribusi terhadap Kualitas layanan yang dalam penelitian ini diukur dari lima indikator yaitu indikator *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Variabel Transparansi menunjukkan bahwa indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah *penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab*. Sementara itu, pada variabel Kualitas Layanan, indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah *Assurance* atau jaminan layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik instansi memberikan informasi yang lengkap, mudah dipahami, serta terbuka mengenai seluruh proses dan ketentuan yang berlaku, maka semakin tinggi pula tingkat Assurance yang dirasakan oleh masyarakat.

Artinya, kejelasan informasi tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta atau pengguna layanan, tetapi juga memperkuat rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan mereka terhadap kredibilitas penyelenggara layanan. Transparansi yang kuat menciptakan persepsi bahwa layanan diberikan secara profesional, dapat dipertanggungjawabkan, dan bebas dari keraguan, sehingga berdampak langsung pada meningkatnya kualitas layanan, khususnya pada aspek Assurance.

Variabel Transparansi menunjukkan bahwa indikator dengan nilai outer loading terendah adalah *Kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan*. Sementara itu, pada Variabel Kualitas Layanan, indikator dengan nilai outer loading terendah adalah *Reliability*. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah masyarakat memperoleh informasi yang mereka perlukan, maka aspek keandalan (*Reliability*) dalam penyelenggaraan layanan akan semakin meningkat.

Artinya, kemampuan institusi untuk menyediakan informasi yang jelas, cepat, dan mudah dijangkau bukan hanya mencerminkan tingkat keterbukaan, tetapi juga memperkuat persepsi masyarakat bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya, konsisten, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Transparansi informasi berkontribusi langsung pada peningkatan kehandalan layanan, karena masyarakat merasa yakin bahwa proses, prosedur, dan hasil layanan berlangsung secara akurat serta dapat dipertanggungjawabkan.

4.6.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan peserta seleksi rekrutment personil Polri.

Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta seleksi. Hasil ini diperkuat dengan penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023).

Pengukuran variabel Transparansi pada penelitian ini diukur dari refleksi empat indikator yaitu indikator Penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab, Kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, Tersedianya saluran atau mekanisme pengaduan apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan yang berlaku empat indikator tersebut terbukti berkontribusi terhadap Kualitas layanan yang dalam penelitian ini diukur dari lima indikator yaitu

indikator *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.*

Variabel Transparansi menunjukkan bahwa indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab. Sementara itu, pada variabel Kualitas Layanan, indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah Assurance, yang mencerminkan jaminan pelayanan melalui kompetensi petugas, keandalan proses, rasa aman, serta kepercayaan yang diberikan kepada peserta atau masyarakat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin jelas, rinci, dan mudah dipahami informasi yang disampaikan mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab, maka semakin kuat pula persepsi Assurance yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain, transparansi informasi berperan langsung dalam membangun rasa percaya, kepastian, dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kejelasan informasi tidak hanya mengurangi potensi kesalahpahaman, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang lebih aman, nyaman, dan meyakinkan bagi pengguna.

Variabel Transparansi menunjukkan bahwa indikator dengan nilai outer loading terendah adalah kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Sementara itu, pada variabel Kualitas Layanan, indikator dengan nilai outer loading terendah adalah Reliability. Temuan ini

mengindikasikan bahwa kemudahan akses informasi menjadi aspek krusial yang berkontribusi pada meningkatnya keandalan (Reliability) layanan.

Artinya, ketika masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan tanpa hambatan maka persepsi mereka terhadap keandalan layanan juga semakin positif. Keterbukaan informasi membuat proses pelayanan terasa lebih pasti, dapat diprediksi, dan minim kesalahpahaman. Dengan demikian, kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi menjadi fondasi penting bagi terciptanya layanan yang andal, konsisten, dan dapat dipercaya.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hypothesis terbukti, sehingga jawaban atas pertanyaan penelitian Adalah sebagaimana berikut :

- 1) Transparansi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta seleksi. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik instansi menyampaikan informasi secara jelas terkait prosedur, biaya, dan tanggung jawab, disertai dengan semakin mudahnya peserta mengakses informasi yang mereka perlukan serta tersedianya saluran pengaduan ketika terjadi pelanggaran aturan, maka tingkat kepuasan peserta dalam proses seleksi rekrutmen personel Polri di Polda Batam akan semakin meningkat.
- 2) Transparansi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kejelasan informasi terkait prosedur, biaya, dan tanggung jawab, disertai dengan semakin mudahnya masyarakat mengakses informasi yang diperlukan serta tersedianya saluran pengaduan yang dapat diandalkan ketika terjadi pelanggaran aturan, maka semakin baik pula aspek Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dalam pelayanan yang diberikan.
- 3) Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta seleksi. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy mampu mendorong

terciptanya proses seleksi yang Bersih, Transparan, Akuntabel, dan Humanis, sehingga meningkatkan pengalaman dan kepuasan peserta secara keseluruhan.

5.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi memiliki peran penting dalam memperkuat teori pelayanan publik dan keadilan prosedural, karena keterbukaan informasi terbukti secara konsisten meningkatkan kepuasan peserta seleksi maupun kualitas layanan. Temuan bahwa kejelasan informasi menjadi indikator paling kuat menegaskan bahwa transparansi bukan hanya aspek administratif, tetapi juga elemen psikologis yang membangun rasa percaya, kepastian, dan pengalaman positif dalam proses birokrasi, khususnya dalam rekrutmen Polri.

Selanjutnya, penelitian ini memperluas pemahaman teoritis terkait hubungan antara transparansi dan kualitas layanan dalam kerangka SERVQUAL. Transparansi yang baik terbukti meningkatkan Assurance dan Reliability, sehingga memperkuat teori bahwa kualitas layanan tidak hanya dibentuk oleh interaksi langsung, tetapi juga oleh sistem komunikasi publik yang terbuka dan mudah diakses. Hal ini memperkaya literatur bahwa keandalan dan jaminan layanan berakar pada keterbukaan informasi yang akurat, cepat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Terakhir, penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas layanan sebagai determinan kepuasan peserta seleksi, di mana Assurance muncul sebagai faktor paling dominan. Secara teoritis, hasil ini mendukung dan memperkuat konsep

bahwa kualitas layanan merupakan komponen utama pembentuk kepuasan dalam konteks pelayanan publik. Selain itu, rendahnya kontribusi indikator kemudahan akses informasi dan Reliability menunjukkan bahwa teori transparansi dan kualitas layanan perlu mempertimbangkan dimensi aksesibilitas informasi sebagai fondasi utama dalam menciptakan proses seleksi yang andal, profesional, serta memuaskan bagi masyarakat.

5.3. Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari temuan penelitian ini menunjukkan bahwa :

- 1) Pada variabel Transparansi, aspek kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi perlu menjadi prioritas peningkatan. Institusi harus memastikan bahwa seluruh informasi terkait prosedur, biaya, persyaratan, serta tahapan seleksi dapat diakses melalui berbagai saluran yang mudah dijangkau, seperti website resmi, media sosial, pusat informasi, atau layanan bantuan. Sementara itu, indikator penyampaian informasi yang jelas telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan melalui penyajian informasi yang konsisten, rinci, dan mudah dipahami oleh seluruh peserta.
- 2) Pada variabel Kualitas Layanan, hasil penelitian menegaskan bahwa aspek Reliability masih perlu diperkuat. Untuk meningkatkan keandalan layanan, instansi perlu memastikan bahwa setiap proses dijalankan secara konsisten, tepat waktu, serta sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap potensi ketidaksesuaian pelayanan dan

peningkatan kapasitas petugas dalam memberikan layanan yang stabil dan dapat diprediksi.

- 3) Pada variabel kualitas layanan, Assurance yang mendapat nilai tertinggi perlu terus dipertahankan sebagai kekuatan utama kualitas layanan. Upaya mempertahankan Assurance dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, pemberian informasi yang kredibel, serta menjaga profesionalisme dalam setiap interaksi dengan peserta seleksi. Dengan demikian, instansi mampu mempertahankan kepercayaan publik sekaligus meningkatkan kualitas keseluruhan proses seleksi.

5.4. Limitasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan.

- 1) Variabel transparansi dan kualitas layanan diukur berdasarkan persepsi peserta seleksi, sehingga hasilnya sangat bergantung pada subjektivitas responden. Hal ini memungkinkan munculnya bias persepsi, terutama jika peserta memiliki pengalaman atau ekspektasi yang berbeda-beda terhadap proses seleksi. Kondisi ini dapat memengaruhi akurasi pengukuran variabel penelitian.
- 2) Penelitian ini dilakukan pada konteks seleksi rekrutmen personel Polri di satu wilayah atau instansi tertentu, sehingga hasilnya mungkin belum dapat digeneralisasi untuk seluruh proses rekrutmen Polri di Indonesia. Perbedaan kebijakan, fasilitas, teknologi informasi, maupun kualitas petugas di masing-masing daerah berpotensi menghasilkan temuan yang berbeda.

- 3) Penelitian ini berfokus pada hubungan antara transparansi, kualitas layanan, dan kepuasan peserta tanpa memasukkan variabel lain yang juga berpotensi berpengaruh, seperti keadilan prosedural, teknologi informasi, kompetensi petugas, atau pengalaman sebelumnya dengan pelayanan Polri. Ketiadaan variabel kontrol menyebabkan model penelitian belum sepenuhnya menggambarkan kompleksitas faktor yang memengaruhi kepuasan peserta.

5.5. Agenda Penelitian Mendatang

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa instansi perlu memberikan perhatian khusus pada peningkatan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Temuan bahwa indikator “kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan” memiliki nilai terendah mengindikasikan perlunya penguatan kanal informasi, seperti optimalisasi website resmi, penyediaan layanan tanya jawab yang responsif, serta penyebaran informasi melalui berbagai platform digital yang mudah dijangkau peserta seleksi. Sementara itu, indikator “penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab” sudah berjalan baik sehingga perlu dipertahankan melalui pembaruan informasi yang konsisten, bahasa yang mudah dipahami, dan penyajian informasi yang lebih terstruktur.

Dalam konteks kualitas layanan, instansi perlu memprioritaskan peningkatan aspek Reliability agar pelayanan lebih konsisten, tepat waktu, serta dapat diprediksi oleh peserta seleksi. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyusunan standar operasional yang lebih rinci, pelatihan petugas secara berkala, dan sistem monitoring terhadap potensi kesalahan atau ketidaksesuaian layanan. Di sisi lain,

dimensi Assurance yang telah memiliki nilai tertinggi perlu terus dipertahankan sebagai kekuatan utama. Hal ini dapat dilakukan dengan menjaga profesionalisme petugas, meningkatkan kompetensi teknis maupun komunikasi, serta memastikan bahwa seluruh informasi dan proses layanan menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan bagi peserta.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan arahan praktis bahwa peningkatan transparansi dan kualitas layanan memerlukan strategi yang seimbang antara mempertahankan aspek yang sudah kuat dan memperbaiki area yang masih lemah. Dengan demikian, instansi dapat menciptakan proses seleksi yang lebih terpercaya, profesional, dan memuaskan bagi masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfaruki, D., Apep Mustofa, M., Faroji, R., & Hidayatullah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel. In *Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik* (Vol. 1, Issue 1).
- Altuntas, S., & Kansu, S. (2020). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*, 49(10), 2419–2453. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0269>
- Arlan, A. S., & Aida, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *ADMINISTRAUS - JURNAL ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN*, 7(2).
- Assidiqie, S. N., & Sakapurnama, E. (2025). Efektivitas assessment center dalam seleksi dan promosi jabatan di polri. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 13(2), 28–38. <https://doi.org/10.29210/1149600>
- Bahasoan, A. (2024). Public Service Transformation: Innovative Strategies of Ambon City Government Towards Openness and Public Satisfaction. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 345–358. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.52436>
- Chandra, L. P. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik Dimoderasi Transparansi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 13(4).
- Fauzan Saputra, M., & Antonio, F. (2021). THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY (AN EMPIRICAL STUDY ON ONLINE SYARIAH BANKING IN INDONESIA). *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI*, 8(2), 533–554.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Ghozali. (2018). *Metode penelitian*. 35–47.
- Hair, J. F. (1995). *MultiVariate Data Analysis*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hair, J. F. (2021). Next-generation prediction metrics for composite-based PLS-SEM. *Industrial Management and Data Systems*, 121(1), 5–11. <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2020-0505>
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Heri, E. I. (2019). Tantangan Pengembangan SDM Polri di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 2(2), 90–106. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2018-1-008>

- Herliani Putri Ratnaningsih, Yogi Suprayogi Sugandi, & Indra Aldila Wiradiputra. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Ho Voon, B., C Voon, J. E., & Kiat Teo, A. (2021). Individual Service Excellence for Better Performance: Evidences from MUET Students. *Journal of Creative Practices in Language Learning and Teaching (CPLT)*, 9(2), 126–139.
- Hu, Q., Zhang, L., Zhang, W., & Zhang, S. (2020). Empirical Study on the Evaluation Model of Public Satisfaction With Local Government Budget Transparency: A Case From China. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020924064>
- Indriyanto, B. (2017). *Profesionalisme Anggota Polri dalam Kerangka Kebhinnekaan*.
- Kahar, A., & Said, W. (2023). Transparansi Dan Partisipasi Publik Sebagai Implementasi Sistem Merit Dalam Seleksi Terbuka Jabatan Tinggi Pratama. *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 2, 51–68. <https://doi.org/10.55100/paradigma.v2si.57>
- kamela, H., Pujia, D. P., Susilowati, Yahya, A., & Jatmika, Wi. (2025). Kelengkapan Website, Transparansi Laporan Keuangan terhadap Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi. *Jurnal Akuntansi: Transparansi Dan Akuntabilitas*, 1(1).
- Karpen, I. O., Bove, L. L., & Lukas, B. A. (2012). Linking Service-Dominant Logic and Strategic Business Practice: A Conceptual Model of a Service-Dominant Orientation. In *Journal of Service Research* (Vol. 15, Issue 1, pp. 21–38). <https://doi.org/10.1177/1094670511425697>
- Karpen, I. O., Bove, L. L., Lukas, B. A., & Zyphur, M. J. (2015). Service-dominant orientation: Measurement and impact on performance outcomes. *Journal of Retailing*, 91(1), 89–108. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2014.10.002>
- Krina, L. Lalolo. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*.
- Kurniawan, E., & Purwanti Alwie, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 350–359.
- Li, R., Wang, Q., & Qu, T. (2025). Transparency and citizen satisfaction: a meta-analysis and future research agenda. *Public Management Review*, , 1–35.
- Limbong, T., Sitorus, L., Ukur, S., & Tarigan, B. (2021). Auditor IT dan Pengawasan pada Ujian Psikologi Seleksi Penerimaan Anggota POLRI Bintara PTU dan BAKOMSUS T.A 2021 Panitia Daerah Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *ULEAD: Jurnal E-Pengabdian*, 1(1). <http://ejournal.ust.ac.id/index.php/ULEAD>
- MArinah, Ruslan Abdullah, M., & Saleh, M. (2023). AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PENGELOLAAN BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH. *Journal of Islamic Education Management*, 8(1), 79–92. <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/kelola>

- Mishra, S. S., & Bekuretsion, S. (2020). Roles of Transparency and Trust in the Relationship between Privatization and Customers' Satisfaction in Ethiopia: Results of Structural Equation Modelling. *Public Organization Review*, 20(4), 753–769. <https://doi.org/10.1007/s11115-020-00468-3>
- Muradi, M. (2018). *Urgensi Peran Profesionalisme Polri dalam Praktik Demokrasi Lokal*. 12(April).
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prakash, G. (2019). Understanding service quality: insights from the literature. In *Journal of Advances in Management Research* (Vol. 16, Issue 1, pp. 64–90). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/JAMR-01-2018-0008>
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PALEMBANG). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- Rakhmawati, I., & Kudus, I. (2018). *Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Efektivitas Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Dengan Partisipasi Stakeholder Sebagai Variabel Moderasi*. 1(1), 95–112.
- Ratna Sari, D., Kartikasari, D., & Herya Ulfah, N. (2021). Impact of Effective Communication on the Quality of Excellent Service and Patient Satisfaction in the Outpatient Department. *KnE Life Sciences*. <https://doi.org/10.18502/cls.v0i0.8883>
- Setiyono, B. (2017). Suatu Tinjauan tentang Proses Rekrutmen Anggota Polri Polda Sulawesi Tengah yang Bersih Transparan Akuntabel dan Humanis (BETAH) ke Arah Kelestarian Governans (A Review of Poldi Poldi Recruitment Process in Central Sulawesi: Clean, Transparent, Accountability and Humanist (Survival) Towards Governance Sustainability). *Asian Journal of Environment, History and Heritage*, 1.
- Sholeh, I. (2023). TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF MELALUI MANAJEMEN PENDIDIKAN YANG BERKUALITAS. *Tadbiruna: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 43–56. <http://jurnal.iuqibogor.ac.id>
- Sihotang, M., Hadinegoro, R., Sulastri, E., Rochmad, I., Cahyono, Y., & Purwanto, A. (2022). *HOSPITALS CUSTOMER E-LOYALTY: HOW THE ROLE OF E-SERVICE QUALITY, E-RECOVERY SERVICE QUALITY AND E-SATISFACTION?* (Vol. 1, Issue 1).
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). The Effect of Service Quality on Public Satisfaction in the Public Administration Service. In *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat...* (Vol. 7).

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 22–34.
- Sulaiman, Sunarsih, & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 2.
- Suriyani BB, Asriani, La Ode Muhammad Elwan, & Risky Wilda Yanti. (2024). Penerapan Prinsip Transparansi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Pelaksanaan Rekrutmen PPPK di Kabupaten Muna Barat. *Journal Publicuho*, 7(4), 2327–2339. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.603>
- Tinggi, S., Kepolisian, I., & Mayastinasari, V. (2019). *Strategi Pengelolaan Kinerja untuk Mewujudkan Polri Promoter*. 13, 118–126.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi .
- Turi, L. O., & Muharram, A. I. (2023). PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS LAPORAN KEUANGAN KOPERASI TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN ANGGOTA KOPERASI. *JURNAL ECONOMINA*, 2(12), 3787–3797. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i12.1103>
- Valarie A Zeithaml, A Parasuraman, & Leonard L Berry. (2000). Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study. *Journal of Marketing* .
- Wibowo, A. T., & Susliyanti, E. D. (2024). Pengaruh Transparansi Anggaran dan Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kemalang Kabupaten Klaten Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 4(2), 67–76. <https://doi.org/10.55587/jla.v4i2.116>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. In *Journal of the Academy of Marketing Science* (Vol. 30, Issue 4, pp. 362–375). <https://doi.org/10.1177/009207002236911>