

**PENGARUH MOTIVASI, KOMPETENSI DAN *SELF
EFFICACY* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DIMODERASI KOMITMEN
(Penelitian Pada Kantor Urusan Agama Di Kabupaten
Kuningan)**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Magister Manajemen**



**Oleh:
Ahmad Syahid Ridlo Maulana
20221710008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KUNINGAN
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH MOTIVASI, KOMPETENSI DAN *SELF EFFICACY*
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIMODERASI
KOMITMEN

(Penelitian Pada Kantor Urusan Agama di Kabupaten Kuningan)

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

Ahmad Syahid Ridlo Maulana
20221710008

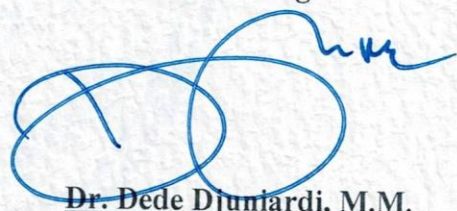
Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini
Kuningan, 17 Januari 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si.
NIK. 41038971055



Dr. Dede Djuniardi, M.M.
NIK. 41038031154

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Program Studi

Direktur



Dr. Yanneri Elfa Kiswara R., M.M.
NIK. 410101890261



Dr. Hj. Entin Jumantini, M.Pd.
NIK. 410104720217

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH MOTIVASI, KOMPETENSI DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIMODERASI KOMITMEN

(Penelitian Pada Kantor Urusan Agama di Kabupaten Kuningan)

Oleh:

Ahmad Syahid Ridlo Maulana

20221710008

TESIS

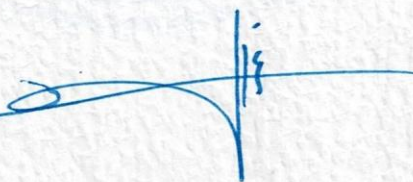
Telah berhasil mempertahankan Tesisnya pada tanggal 17 Januari 2025
dihadapan Dewan Penguji. Tesis ini disahkan sebagai persyaratan untuk
Mendapatkan Gelar Magister Manajemen di Sekolah Pascasarjana
Universitas Kuningan

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,

Penguji II,

Penguji III,



Prof. Dr. H. Dikdik Harijadi, S.E., M.Si.
NIK. 41038971055

Dr. Hj. Lili Karmela F, M.Si
NIK. 41038971054



Dr. Yanneri Elfa Kiswara R., M.M.
NIK. 410101890261

PERNYATAAN OTENTISITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (magister), baik di Universitas Kuningan maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Kuningan.

Kuningan, 17 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Syahid Ridlo Maulana
20221710008

ABSTRAK

AHMAD SYAHID RIDLO MAULANA (2025) “Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan *Self Efficacy* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimoderasi Komitmen (Penelitian Pada Kantor Urusan Agama Di Kabupaten Kuningan)”. Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Dimbimbing oleh Prof. Dr. Dikdik Harjadi, SE., M.Si dan Dr. Dede Djuniardi, SE., M.M.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kabupaten Kuningan. 2) Mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kabupaten Kuningan. 3) Mengetahui pengaruh *Self Efficacy* terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kabupaten Kuningan. 4) Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kabupaten Kuningan dengan komitmen sebagai variabel moderasi. 5) Mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kabupaten Kuningan dengan komitmen sebagai variabel moderasi. 6) Mengetahui pengaruh *Self Efficacy* terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kabupaten Kuningan dengan komitmen sebagai variabel moderasi. 7) Mengetahui pengaruh komitmen terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kabupaten Kuningan. Sampel pada penelitian ini adalah 325 responden yang bekerja di KUA Kabupaten Kuningan dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Data dianalisis dengan Moderated Regression Analysis menggunakan SPSS versi 29. Hasil penelitian ini adalah 1) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 2) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 3) *Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 4) Komitmen tidak dapat memoderasi motivasi terhadap kualitas pelayanan publik. 5) Komitmen dapat memoderasi kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik. 6) Komitmen dapat memoderasi *Self Efficacy* terhadap kualitas pelayanan publik. 7) Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: motivasi, kompetensi, *self efficacy*, komitmen, kualitas pelayanan publik

ABSTRACT

AHMAD SYAHID RIDLO MAULANA (2025) "The Influence of Motivation, Competence and Self-Efficacy on the Quality of Public Services Moderated by Commitment (Research at the Religious Affairs Office in Kuningan Regency)". Postgraduate School Management Masters Study Program Supervised by Prof. Dr. Dikdik Harjadi, SE., M.Si and Dr. Dede Djuniardi, SE., M.M.

The goal of this study is 1) To determine the effect of motivation on the quality of public services at the KUA of Kuningan Regency. 2) To determine the effect of competence on the quality of public services at the KUA of Kuningan Regency. 3) To determine the effect of Self Efficacy on the quality of public services at the KUA of Kuningan Regency. 4) To determine the effect of motivation on the quality of public services at the KUA of Kuningan Regency with commitment as a moderating variable. 5) To determine the effect of competence on the quality of public services at the KUA of Kuningan Regency with commitment as a moderating variable. 6) To determine the effect of Self Efficacy on the quality of public services at the KUA of Kuningan Regency with commitment as a moderating variable. 7) To determine the effect of commitment on the quality of public services at the KUA of Kuningan Regency. The sample in this study was 325 respondents who worked at the KUA of Kuningan Regency using saturated sampling techniques. Data were analyzed using Moderated Regression Analysis using SPSS version 29. The results of this study are 1) Motivation has a positive and significant effect on the quality of public services. 2) Competence has a positive and significant effect on the quality of public services. 3) Self Efficacy has a positive and significant effect on the quality of public services. 4) Commitment cannot moderate motivation towards the quality of public services. 5) Commitment can moderate competence towards the quality of public services. 6) Commitment can moderate Self Efficacy towards the quality of public services. 7) Commitment has a positive and significant effect on the quality of public services.

Keywords: motivation, competence, self-efficacy, commitment, quality of public services

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan *Self Efficacy* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimoderasi Komitmen (Penelitian Pada Kantor Urusan Agama Di Kabupaten Kuningan)”** survey pada pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama di Kabupaten Kuningan. Sholawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Kepada keluarga serta sahabatnya yang telah membimbing umat-Nya menuju jalan yang benar.

Penulis menyadari baik dalam pengungkapan, penyajian dalam pemilihan kata-kata maupun penambahan dalam penelitian ini dan penyusunan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik, saran dan segala bentuk penghargaan dari semua pihak.

Kuningan, 2025

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Dengan Rahmat Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis jenjang S2 dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. kepada para keluarganya, kepada para sahabatnya dan akhirnya kepada kita selaku umatnya yang insya Allah patuh dan taat akan ajarannya, Aamiin.

Dalam penyusunan Tesis ini tidak lepas dari setiap bantuan dan bimbingan, sehingga sudah selayaknya penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi SE, M.Si selaku Rektor Universitas Kuningan dan Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan Tesis ini;
2. Dr. Dede Djuniardi M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan Tesis ini;
3. Dr. Hj. Entin Jumentini, M.Pd. selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Kuningan;
4. Dr. Zaenal Abidin M.Si. Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Sekolah Pascasarjana Universitas Kuningan;
5. Dr. Yanneri Elfa Kiswara Rahmantya, M.M. Selaku Dosen Akademik dan Kepala Program Studi Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Kuningan;
6. Dr. Lili Karmela Fitriani, M.Si. selaku Dosen Akademik;
7. Dr. Odang Supriatna, S.Pd. M.M. selaku Dosen Akademik;
8. Kepala Kantor beserta Jajaran Pimpinan Kementerian Agama Kabupaten Kuningan serta Kepala KUA dan Para Pegawai KUA Kecamatan, atas kesempatan dan kerja samanya;
9. Keluarga tercinta yang terus memberikan motivasi;
10. Seluruh pihak yang telah membantu, memotivasi sehingga tersusunnya tesis ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu tanpa mengurangi rasa hormat saya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan untuk membangun demi kesempurnaan penulisan ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak-pihak yang berkepentingan, Aamiin.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN OTENTISITAS	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Kegunaan Penelitian.....	18
BAB II	20
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	20
2.1. Kajian Pustaka	20
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.2. Birokrasi.....	20
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik	23
2.1.4. Motivasi	29
2.1.5. Kompetensi	34
2.1.6. <i>Self Efficacy</i>	38
2.1.7. Komitmen	41
2.2. Penelitian Terdahulu.....	44
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	50

2.3.1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	51
2.3.2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	51
2.3.3. Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	52
2.3.4. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimoderasi Komitmen	52
2.3.5. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimoderasi Komitmen	53
2.3.6. Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimoderasi Komitmen.....	54
2.3.7. Pengaruh Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	54
2.4. Kerangka Pemikiran	55
BAB III.....	57
METODE PENELITIAN	57
3.1. Desain dan Jenis Penelitian	57
3.1.1. Desain Penelitian	57
3.1.2. Jenis Penelitian	57
3.1.3. Metode Penelitian	58
3.2. Operasional Variabel	58
3.2.1. Variabel Independen	58
3.2.2. Variabel Dependen	59
3.2.3. Variabel Moderasi.....	59
3.3. Jenis dan Sumber Data	62
3.3.1. Jenis Data.....	62
3.3.2. Sumber Data	62
3.3.3. Skala Pengukuran	63
3.4. Populasi dan Teknik Sampling.....	64
3.4.1. Populasi.....	64
3.4.2. Sampel Jenuh	66
3.5. Teknik Pengumpulan Data	66
3.6. Uji Instrumen.....	67
3.6.1. Uji Statistik Deskriptif	67
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	73

3.7. Teknik Analisis Data	75
3.7.1. Analisis Deskriptif	75
3.7.2. Analisis Regresi Moderasi	77
3.7.3. Pengujian Hipotesis	79
3.7.4. Koefisien Determinasii (R2)	79
3.7.5. Uji Parsial (Uji t)	79
BAB IV	81
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
4.1. Hasil Penelitian.....	81
4.1.1. Gambaran Umum Tempat dan Sampel Penelitian.....	81
4.1.2. Karakteristik Responden.....	82
4.1.3. Analisis Deskriptif	84
4.1.4. Hasil Pengujian Asumsi klasik	96
4.1.5. Analisis Data.....	100
4.1.7. Uji Hipotesis	103
4.2. Pembahasan	105
4.2.1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik KUA Kuningan.....	105
4.2.2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik KUA Kuningan.....	106
4.2.3. Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kualitas Pelayanan Publik KUA Kuningan.....	107
4.2.4. Peran Komitmen Memoderasi Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	108
4.2.5. Peran Komitmen Memoderasi Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	109
4.2.6. Peran Komitmen Memoderasi Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	110
4.2.7. Pengaruh Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	111
BAB V.....	112
KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1. Kesimpulan.....	112

5.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	56
Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	98
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kantor Kementerian Urusan Agama Kabupaten Kuningan	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Binaan Penyuluh KUA di Jawa Barat	8
Tabel 1.3 Data Keluhan Pelayanan KUA Kabupaten Kuningan di Tahun	9
Tabel 1.4 Kantor Urusan Agama Kategori Kota dan Pelosok Kabupaten Kuningan.....	11
Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Karyawan Kantor Urusan Agama Di Kabupaten Kuningan.....	12
Tabel 1.6 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan Publik KUA	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	59
Tabel 3.2 Data Jumlah Pegawai KUA Di Kabupaten Kuningan	64
Tabel 3.3 Validitas Motivasi Correlations	67
Tabel 3.4 Validitas Kompetensi Correlations.....	68
Tabel 3.5 Validitas <i>Self Efficacy</i> Correlations.....	69
Tabel 3.6 Validitas Kualitas Pelayanan Publik Correlations	70
Tabel 3.7 Validitas Komitmen Correlations.....	70
Tabel 3.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen	71
Tabel 3.9 Tingkat Reliabilitas	72
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Per Variabel	72
Tabel 3.11 Kesimpulan Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel	73
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	82
Tabel 4.2 Umur Responden.....	82
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	83
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Motivasi (X1)	84

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi (X2)	87
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Self Efficacy</i> (X3)	89
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).91	
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Komitmen (Z)	94
Tabel 4.9 NPar Tests	97
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas.....	99
Tabel 4.11 Persamaan Regresi	101
Tabel 4.12 Perhitungan Regression Moderate Analysis.....	102
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi Regresi (1).....	103
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi Regresi Moderasi	103
Tabel 4.15 Hasil Uji t	104