Jurnal Ekonomi Holistik (ECOHOLIC)
Vol. 1, No. 2, Agustus 2025
Page: 144 - 151

Pengaruh Beban Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Bagian Keuangan terhadap Kepuasan Pelayanan Pegawai Direktorat Tahanan dan Barang Bukti (DITTAHTI) Polda Sulsel

Idham[1*], Baharuddin[2], Apriana Toding[3]

[1,2,3]Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

E-mail:
idhamzls@gmail.com[1*]
[*]Penulis korespondensi

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kualitas pelayanan, dan kompetensi terhadap kepuasan pelayanan pegawai di Direktorat Tahanan dan Barang Bukti (Dittahti) Polda Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda. Sampel penelitian berjumlah 65 pegawai yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Sebaliknya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Kompetensi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pegawai. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia dalam menciptakan kepuasan pelayanan, sementara pengelolaan beban kerja perlu dioptimalkan agar tidak menurunkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Dittahti Polda Sulsel dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan berbasis kompetensi dan profesionalisme.

Kata kunci: beban kerja, kualitas pelayanan, kompetensi, kepuasan pelayanan, pegawai.

Abstract: *This study aims to analyze the influence of workload, service quality, and competence on employee service satisfaction at the Directorate of Prisoners and Evidence Management (Dittahti) of South Sulawesi Regional Police. A quantitative research method with multiple linear regression analysis was employed, involving a sample of 65 employees selected through purposive sampling. The findings reveal that workload has a negative but insignificant effect on service satisfaction. In contrast, service quality shows a positive and significant effect on service satisfaction, while competence also demonstrates a positive and significant impact. Simultaneously, the three independent variables significantly influence employee service satisfaction. These results highlight the importance of enhancing service quality and human resource competence to improve satisfaction, whereas workload management should be optimized to prevent performance decline. The study provides practical implications for the management of Dittahti South Sulawesi Regional Police in developing strategies to strengthen service quality based on competence and professionalism.*

Keywords: *workload, service quality, competence, service satisfaction, employees.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kepuasan pegawai terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator kinerja organisasi yang krusial, terutama dalam sektor penegakan hukum seperti kepolisian. Tingkat kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh variabel-variabel utama seperti beban kerja, kualitas pelayanan, dan kompetensi pegawai. Beban kerja yang tinggi telah diketahui merupakan salah satu stresor kerja yang potensial mengurangi kesejahteraan dan produktivitas pegawai (WHO, 2021). Di sisi lain, kualitas pelayanan yang baik terbukti menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan baik dalam pelayanan publik maupun pelayanan kesehatan (Lanin & Hermanto, 2019). Lebih lanjut, kompetensi—yang mencakup penguasaan keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesional—terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja pegawai (Indrio & Herachwati, 2024).

Dalam konteks Direktorat Tahanan dan Barang Bukti (Dittahti) Polda Sulawesi Selatan, ketiga variabel tersebut menjadi sangat relevan: beban kerja yang tinggi mungkin membebani pegawai, sementara peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan kompetensi bisa menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan internal (pegawai) — yang pada gilirannya berdampak positif terhadap citra dan efektivitas lembaga. Namun, kajian empiris mengenai pengaruh simultan variabel-variabel tersebut khususnya dalam institusi kepolisian di Indonesia masih sangat terbatas.

Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena memberikan kontribusi langsung dalam peningkatan kualitas layanan internal di institusi kepolisian melalui pendekatan berbasis bukti. Temuan penelitian ini akan memberikan dasar empiris bagi pengambil kebijakan di Polda Sulsel untuk merancang intervensi strategis dalam bentuk penataan beban kerja, pelatihan kompetensi, dan perbaikan kualitas pelayanan—yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pegawai secara menyeluruh.

TINJAUAN LITERATUR

Grand Theory: Job Demands–Resources (JD–R) Theory

Penelitian ini ditopang oleh **Job Demands–Resources (JD–R) Theory** yang menyatakan bahwa tuntutan kerja (job demands) seperti **beban kerja** meningkatkan ketegangan dan menurunkan kesejahteraan/ kepuasan, sedangkan sumber daya kerja (job resources) seperti **kualitas pelayanan internal** dan **kompetensi** memperkaya motivasi, keterikatan, serta kepuasan kerja. Pembaruan JD–R terkini menegaskan dua proses: *strain process* (demands → burnout/penurunan kepuasan) dan *motivational process* (resources → keterikatan/kenaikan kepuasan) serta evolusinya ke JD–R 3.0 yang mengintegrasikan konteks digital dan dinamika pekerjaan modern. Dalam setting sektor publik/penegakan hukum, kerangka ini membantu menjelaskan bagaimana pengelolaan beban dan penguatan sumber daya SDM memengaruhi kepuasan pegawai.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Pegawai

Berdasarkan Job Demands–Resources (JD–R) Theory, beban kerja termasuk *job demands* yang menyerap energi (time pressure, role overload, emotional demands) sehingga memicu stres/kelelahan dan menurunkan evaluasi afektif terhadap pekerjaan—termasuk kepuasan terhadap proses pelayanan yang diberikan. Pembaruan JD–R 3.0 menegaskan jalur *strain process*: tuntutan tinggi → deplesi sumber daya psikologis → penurunan kepuasan, serta merekomendasikan pengelolaan beban sebagai prasyarat kualitas layanan yang berkelanjutan. Dengan demikian, ketika beban kerja meningkat dan tidak diimbangi sumber daya memadai, orientasi layanan cenderung menurun.

Bukti empiris lintas sektor publik menunjukkan hubungan negatif beban kerja/ tuntutan kerja dengan kepuasan. Pada tenaga kesehatan, tuntutan (work demands) berasosiasi dengan stres lebih tinggi dan kepuasan kerja lebih rendah; temuan ini konsisten di layanan home care (Finlandia) dan studi tenaga keperawatan di Indonesia. Mekanisme yang diusulkan: overload meningkatkan tekanan waktu dan konflik peran yang mengurangi kualitas interaksi layanan, sehingga persepsi atas proses pelayanan yang mereka berikan pun menurun.

Konteks Indonesia turut menguatkan pola tersebut. Studi nasional selama pandemi menemukan **stres kerja**—yang banyak dipicu oleh intensitas dan volume pekerjaan—secara signifikan menekan **kepuasan kerja**. Pada aparat

civil service police unit (Satpol PP)—institusi penegakan peraturan daerah yang karakternya dekat dengan kepolisian dalam hal paparan tuntutan lapangan—**beban kerja** diidentifikasi sebagai determinan kunci **kepuasan**, dengan arah pengaruh negatif ketika beban tidak terkelola. Secara substantif, tingginya beban (mis. volume perkara, tekanan administratif, kontak publik berisiko) relevan dengan ekosistem kerja Dittahti, sehingga implikasinya terhadap kepuasan atas layanan yang mereka berikan patut diantisipasi.

Merujuk kerangka JD–R dan konsistensi temuan empiris di atas, maka hipotesis pertama diformulasikan sebagai berikut:

H1: Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelayanan pegawai Dittahti Polda Sul-Sel.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan Pegawai

Kualitas pelayanan (service quality) merupakan kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna layanan melalui keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., dalam Tjiptono, 2017). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, tetapi juga memengaruhi kepuasan pegawai yang memberikan layanan karena mereka menjadi bagian dari sistem pelayanan itu sendiri (Aydemir & Büyükbaykal, 2024).

Penelitian-penelitian terbaru menegaskan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan internal dengan kepuasan pegawai. Aydemir dan Büyükbaykal (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan internal yang tinggi meningkatkan kepuasan dan kinerja pegawai melalui peningkatan kepercayaan dan persepsi keadilan. Hal ini sejalan dengan temuan Brown et al. (2025) yang menyatakan bahwa internal service quality memperkuat motivasi dan kepuasan pegawai, yang pada gilirannya mendorong peningkatan komitmen organisasi.

Di Indonesia, Lanin dan Hermanto (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai pemerintah daerah, menegaskan bahwa pelayanan yang andal dan responsif menciptakan lingkungan kerja yang lebih memuaskan. Studi lain oleh Indrio dan Herachwati (2024) juga mendukung bahwa persepsi atas kualitas pelayanan internal berkontribusi pada kepuasan kerja pegawai sektor publik.

Dalam konteks Dittahti Polda Sul-Sel, kualitas pelayanan yang prima akan memperkuat kepuasan pegawai karena mereka tidak hanya menjadi pelaksana layanan, tetapi juga penerima manfaat dari sistem pelayanan internal yang efektif, transparan, dan responsif. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan, semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai.

Berdasarkan landasan teori dan bukti empiris, maka hipotesis kedua penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan pegawai Dittahti Polda Sul-Sel.

Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Pelayanan

Kompetensi pegawai didefinisikan sebagai kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan individu menjalankan tugas secara efektif dan profesional (Spencer & Spencer, dalam Wibowo, 2017). Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi bukan hanya faktor teknis, tetapi juga mencakup aspek interpersonal seperti komunikasi, empati, dan pengambilan keputusan. Pegawai dengan kompetensi yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan lebih berkualitas, sehingga meningkatkan kepuasan pihak yang dilayani sekaligus kepuasan dirinya sebagai pelaksana pelayanan.

Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa kompetensi memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja maupun kepuasan pelayanan pegawai. Anggiani (2024) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kepuasan pegawai instansi pemerintah, karena pegawai yang kompeten merasa lebih mampu mengelola tuntutan kerja. Hal ini sejalan dengan Indrio dan Herachwati (2024) yang menegaskan bahwa kompetensi individu memperkuat kepuasan kerja dan kinerja dalam organisasi sektor publik.

Selain itu, studi empiris di kepolisian juga mendukung relevansi variabel ini. Gau (2025) menekankan bahwa kompetensi dan dukungan pengembangan (mentorship, pelatihan) berkontribusi pada kepuasan kerja dan niat pegawai kepolisian untuk bertahan dalam profesinya. Dengan demikian, peningkatan kompetensi SDM di unit kepolisian seperti Dittahti Polda Sul-Sel tidak hanya berdampak

pada kualitas pelayanan eksternal, tetapi juga memperkuat kepuasan internal pegawai.

Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis ketiga dapat dirumuskan:

H3: Kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan pegawai Dittahti Polda Sul-Sel.

Pengaruh Simultan Beban Kerja, Kualitas Pelayanan, dan Kompetensi terhadap Kepuasan Pegawai

Job Demands–Resources (JD–R) Theory menyediakan landasan teoretis yang kuat untuk memahami bagaimana gabungan tuntutan pekerjaan (mis. *workload*) dan sumber daya pekerjaan (mis. *service quality*, *competence*) bekerja bersama untuk menentukan hasil kesejahteraan dan pekerjaan, termasuk kepuasan pegawai. Model ini menjelaskan dua jalur utama: (1) *strain process* — tuntutan tinggi → kelelahan/burnout → penurunan kepuasan; dan (2) *motivational process* — sumber daya yang memadai → keterlibatan/ motivasi → peningkatan kepuasan. Karena itu, pengujian simultan tuntutan dan sumber daya memberikan gambaran yang lebih realistis mengenai determinan kepuasan dalam organisasi publik.

Beban kerja sebagai faktor pengurang kepuasan dalam model multivariat

Studi kuantitatif modern konsisten menemukan hubungan negatif antara beban kerja dan kepuasan ketika dikontrol bersama variabel lain. Analisis multivariat pada sampel pekerja menunjukkan bahwa beban kerja (workload) mengurangi kemampuan pegawai untuk mencapai target dan mengelola tugas, sehingga menurunkan perasaan penguasaan dan kepuasan pekerjaan—efek ini tetap signifikan bahkan setelah memasukkan faktor-faktor protektif lain. Dengan kata lain, beban kerja tetap menjadi prediktor negatif utama dalam model simultan kecuali diimbangi oleh sumber daya kuat.

Kualitas pelayanan (internal/external) sebagai sumber daya yang meningkatkan kepuasan

Internal service quality dan iklim pelayanan ternyata berfungsi sebagai *job resources*—mereka memberikan dukungan struktural (prosedur, alat, koordinasi) dan psikologis (kejelasan peran, rasa dihargai) yang meningkatkan kepuasan. Penelitian multivariat yang memasukkan internal service quality bersama variabel pekerjaan lainnya melaporkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap varian kepuasan pegawai dan seringkali menenggelamkan sebagian efek negatif beban kerja bila kualitas tersebut kuat. Dengan demikian, kualitas pelayanan memainkan peran moderasi/kompensatoris dalam hubungan antara tuntutan pekerjaan dan kepuasan.

Kompetensi pegawai sebagai sumber daya individual yang memperkuat efek positif

Kompetensi (pengetahuan, keterampilan, sikap profesional) bertindak sebagai sumber daya individual yang meningkatkan efikasi kerja dan kemampuan coping terhadap tuntutan. Penelitian di sektor publik menunjukkan bahwa pegawai yang lebih kompeten cenderung lebih puas, karena mereka mampu menyelesaikan tugas secara efektif, menerima umpan balik positif, dan merasakan kontrol lebih besar atas pekerjaan—efek ini tetap berkontribusi signifikan dalam analisis regresi yang memasukkan beban kerja dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kompetensi memperkuat jalur motivasional dalam JD–R dan dapat mengurangi dampak negatif beban kerja terhadap kepuasan.

Bukti empiris untuk efek simultan (gabungan variabel)

Serangkaian studi multivariat (mis. regresi linear berganda, SEM) pada organisasi publik dan layanan kesehatan menemukan bahwa kombinasi tuntutan (workload) dan sumber daya (internal service quality, kompetensi, dukungan organisasi) menjelaskan proporsi varian kepuasan yang substansial—seringkali jauh lebih besar daripada variabel tunggal yang diuji sendiri. Temuan-temuan ini mendukung hipotesis bahwa beban kerja, kualitas pelayanan, dan kompetensi secara *bersama-sama* akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai, dan bahwa interaksi antara unsur-unsur tersebut menentukan besar kecilnya efek keseluruhan. Implikasi praktisnya: intervensi yang menargetkan hanya satu dimensi (mis. pengurangan beban kerja tanpa meningkatkan kualitas pelayanan atau kompetensi) cenderung kurang efektif dibanding paket kebijakan terpadu.

Aplikasi pada konteks kepolisian / Dittahti

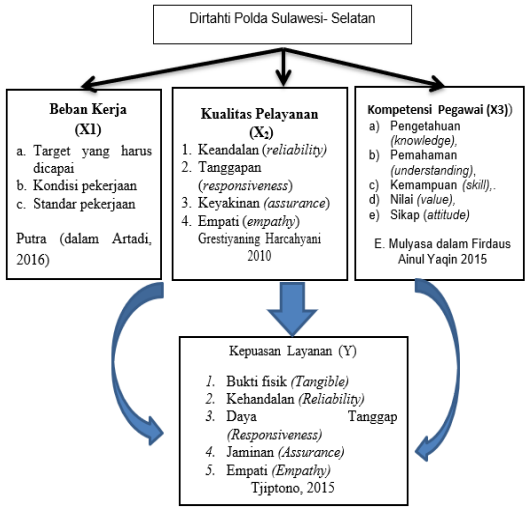
Unit seperti Direktorat Tahanan dan Barang Bukti (Dittahti) menghadapi tekanan administratif dan operasional khas penegakan hukum (volume kasus, risiko lapangan,

pengelolaan barang bukti). Dalam pengaturan semacam ini, JD–R memprediksi bahwa pengelolaan beban kerja, peningkatan kualitas proses pelayanan internal, dan pengembangan kompetensi staf harus dilakukan bersamaan untuk menghasilkan kenaikan kepuasan pegawai secara signifikan. Studi-studi sektoral dan riset pada layanan publik di Indonesia menunjukkan pola yang konsisten: kombinasi kebijakan SDM (pelatihan), perbaikan prosedur pelayanan, serta penataan beban kerja berasosiasi dengan peningkatan kepuasan pegawai. Oleh sebab itu, hipotesis simultan yang menguji pengaruh bersama ketiga variabel sangat relevan untuk Dittahti Polda Sul-Sel.

Berdasarkan tinjauan teori di atas, maka hipotesis keempat dirumuskan sebagai berikut:

H4: Diduga Beban Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Bagian Keuangan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelayanan Pegawai Direktorat Tahanan Dan Barang Bukti (Dittahti) Polda Sul- Sel.

Berdasarkan hipotesis dan tinjauan literatur di atas, maka penulis menggambarkan kerangka konseptual dari penelitian ini seperti pada **Gambar 1** berikut.



Sumber: Penulis (2025)

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen (beban kerja, kualitas pelayanan, dan kompetensi) terhadap variabel dependen (kepuasan pelayanan pegawai). Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian hipotesis secara objektif melalui analisis statistik sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi pada populasi tertentu (Creswell & Creswell, 2018).

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Direktorat Tahanan dan Barang Bukti (Dittahti) Polda Sulawesi Selatan, yang berjumlah 180 orang pada tahun 2025. Dari populasi tersebut, ditetapkan sampel penelitian sebanyak 65 pegawai dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini relevan digunakan ketika peneliti menginginkan responden dengan kriteria khusus yang diyakini mampu memberikan informasi paling representatif (Etikan, 2016).

Penelitian ini dilaksanakan di Makassar, Sulawesi Selatan, sebagai lokasi kedudukan Dittahti Polda Sulsel. Waktu pengumpulan data berlangsung selama dua bulan, yaitu dari Maret hingga April 2025. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan karena Dittahti Polda Sulsel merupakan salah satu unit kerja yang memiliki kompleksitas beban kerja tinggi dan tuntutan pelayanan prima, sehingga menjadi konteks yang relevan untuk menguji variabel penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terstruktur kepada responden, yang berisi pernyataan mengenai beban kerja, kualitas pelayanan, kompetensi, dan kepuasan pelayanan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari *sangat tidak setuju* hingga *sangat setuju*. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji terlebih dahulu untuk memastikan keandalan data yang dikumpulkan (Hair et al., 2019).

Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis ini dipilih karena mampu menguji pengaruh simultan maupun parsial variabel independen terhadap variabel dependen (Field, 2018). Tahapan analisis meliputi uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), uji koefisien determinasi, uji t untuk menguji pengaruh parsial, dan uji F untuk menguji pengaruh simultan. Hasil analisis diinterpretasikan untuk menjawab hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 65 pegawai Dittahti Polda Sulawesi Selatan. Karakteristik responden disajikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	47	72,3
	Perempuan	18	27,7
Usia	< 30 tahun	12	18,5
	31–40 tahun	29	44,6
	> 40 tahun	24	36,9
Pendidikan	SMA/Diploma	15	23,1
	S1	38	58,5
	S2	12	18,5
Masa Kerja	< 5 tahun	10	15,4
	5–10 tahun	28	43,1
	> 10 tahun	27	41,5

Sumber: Data primer diolah (2025)

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (72,3%), berusia 31–40 tahun (44,6%), dengan tingkat pendidikan S1 (58,5%), serta masa kerja 5–10 tahun (43,1%).

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk menguji pengaruh beban kerja (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kompetensi (X3) terhadap kepuasan pelayanan pegawai (Y).

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (B)	t-hitung	Sig. (p-value)
Beban Kerja (X1)	-0,112	-1,213	0,230
Kualitas Pelayanan (X2)	0,428	4,532	0,000*
Kompetensi (X3)	0,365	3,924	0,000*
Konstanta	1,284	-	-
R^2 = 0,642	F-hitung = 34,267	Sig. F = 0,000*	

Sumber: Data diolah dengan SPSS (2025)

Keterangan: *signifikan pada α = 0,05

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja (X1) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelayanan pegawai, tetapi tidak signifikan (p = 0,230). Temuan ini mendukung kerangka Job Demands–Resources (JD–R) bahwa beban kerja berpotensi mengurangi kepuasan, meskipun pada konteks penelitian ini pengaruhnya tidak cukup kuat. Hal ini dimungkinkan karena pegawai Dittahti telah terbiasa menghadapi beban kerja tinggi sebagai bagian dari tugas profesinya.

Sebaliknya, kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pegawai (p = 0,000). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan internal yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai. Hasil ini sejalan dengan temuan Aydemir dan Büyükbaykal (2024) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan internal berkontribusi terhadap kepuasan dan kinerja pegawai.

Demikian pula, kompetensi (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pegawai (p = 0,000). Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan merasa lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pekerjaan maupun layanan yang diberikan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Anggiani (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berhubungan positif dengan kepuasan kerja sektor publik.

Secara simultan, ketiga variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pegawai (F = 34,267; Sig. = 0,000). Nilai koefisien determinasi (R^2 = 0,642) menunjukkan bahwa 64,2% variasi kepuasan pelayanan pegawai dapat dijelaskan oleh beban kerja, kualitas pelayanan, dan kompetensi secara bersama-sama, sedangkan sisanya 35,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Hasil ini memperkuat urgensi manajemen Dittahti Polda Sulsel untuk fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai sebagai strategi utama peningkatan kepuasan, sementara pengelolaan beban kerja tetap penting agar tidak menimbulkan dampak negatif jangka panjang.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kualitas pelayanan, dan kompetensi terhadap kepuasan pelayanan pegawai pada Direktorat Tahanan dan Barang Bukti (Dittahti) Polda Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja

memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan pegawai, sehingga **hipotesis pertama ditolak**. Temuan ini menunjukkan bahwa tingginya beban kerja tidak selalu menurunkan kepuasan pegawai, karena faktor lain seperti motivasi dan adaptasi profesional dapat memoderasi hubungan tersebut.

Sebaliknya, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pegawai. Dengan demikian, **hipotesis kedua diterima**. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan internal menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pegawai. Lingkungan kerja yang memberikan pelayanan profesional, responsif, dan transparan mampu meningkatkan perasaan puas dalam menjalankan tugas.

Kompetensi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pegawai, sehingga **hipotesis ketiga diterima**. Hal ini berarti semakin tinggi kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Kompetensi tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja, tetapi juga memberikan rasa percaya diri dan kebanggaan profesional.

Secara simultan, beban kerja, kualitas pelayanan, dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pegawai. Dengan demikian, **hipotesis keempat diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan pegawai merupakan hasil interaksi kompleks antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya organisasi maupun individu. Temuan ini mendukung Job Demands–Resources (JD–R) Theory yang menyatakan bahwa keseimbangan antara beban kerja dengan kualitas pelayanan dan kompetensi menentukan tingkat kepuasan pegawai.

Dari sisi praktis, penelitian ini mengimplikasikan perlunya pengelolaan beban kerja yang seimbang, peningkatan kualitas pelayanan internal, serta penguatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Secara teoretis, penelitian ini menambah bukti empiris tentang relevansi JD–R Theory dalam konteks organisasi kepolisian di Indonesia.

Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang relatif kecil dan hanya berfokus pada satu unit kerja, yaitu Dittahti Polda Sulawesi Selatan, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke seluruh institusi kepolisian di Indonesia. Selain itu, variabel penelitian terbatas pada beban kerja, kualitas pelayanan, dan kompetensi, sementara faktor lain seperti motivasi intrinsik, gaya kepemimpinan, atau budaya organisasi juga berpotensi memengaruhi kepuasan pegawai. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel pada unit kerja kepolisian lainnya, menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif seperti *structural equation modeling* (SEM), serta menambahkan variabel mediasi atau moderasi agar dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Anggiani, S. (2024). Competence and organizational performance in government agencies. *International Journal of Social Science Research, 12*(1), 55–68.

Aydemir, S., & Büyükbaykal, C. İ. (2024). The impact of internal service quality and ethical leadership on internal customer satisfaction and performance. *Sustainability, 16*(21), 9446. https://doi.org/10.3390/su16219446

Bakker, A. B. (2023). Job Demands–Resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 10*, 25–53. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-050558

Brown, D. M., et al. (2025). Internal marketing and organizational performance. *Journal of Business Research.* https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.20313

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Etikan, I. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5*(1), 1–4. https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11

Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.

Gau, J. M. (2025). Mentorship, organizational culture, and job satisfaction among police officers. *Crime & Delinquency.* https://doi.org/10.1177/00111287251300001

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Halik, J. B., & Nurlia, N. (2024). THE INFLUENCE OF LECTURER COMPETENCE ON THE QUALITY OF EDUCATION IN THE MANAGEMENT DEPARTMENT OF UKIP MAKASSAR. *Jurnal GeoEkonomi*, *15*(01), 138–147. https://doi.org/10.36277/geoekonomi.V15i1.326

Indrio, D., & Herachwati, N. (2024). Organizational commitment, competence, motivation, and work culture on job satisfaction and performance of public sector employees. *Research Journal of Business and Management, 11*(3), 112–124.

Lambe, K. H. P., Palondongan, E., Ma'na, P., & Tandi, A. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Al-Buhuts*, *20*(1), 138–147. https://doi.org/10.30603/ab.v20i1.4711

Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and employee satisfaction in government institutions. *International Journal of Social Economics, 46*(2), 338–350. https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151

Li, Y., Huang, Q., & Zhang, X. (2025). Evolving the Job Demands–Resources framework to JD–R 3.0: Integrating digitalization and dynamic work design. *Acta Psychologica, 241*, 104083. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104083

Rachman, A. N., Baharuddin, B., & Halik, J. B. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Kesesuaian Peran Terhadap Kinerja Awak Kapal MV.Mutawa.103 Di Abu Dhabi. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *4*(1), 3100–3108. https://journal-nusantara.id/index.php/EKOMA/article/view/6435

Rossler, M. T., Rojek, J., & Smith, H. (2025). Explaining police officer intentions to leave their career field: The role of job satisfaction, burnout, and organizational support. *Police Practice and Research, 26*(1), 34–52. https://doi.org/10.1080/15614263.2024.2287394

Rumopa, M., Baharuddin, Halik, J. B., & Lambe, K. H. P. (2025). Improving Ship Crew Job Satisfaction: The Role of Work Environment and Career Development. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, *4*(2), 1304–1315. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.665

Sandhya, D. S., Subramanian, R., & Rao, M. (2025). Organizational support, work–life balance, and job satisfaction of gazetted police officers. *International Research Journal of Management Science, 14*(2), 77–89.

Sino, H. W., Hardiyono, & Latiep. (2025). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian di UMKM Kuliner. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, *1*(1), 17–26. https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jeh/article/view/852

Susanti, R., Lambe, K. H. P., & Gunadi, H. (2024). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Yayasan Kristen Wamena Kabupaten Jayawijaya. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, *2*(2), 47–55. https://doi.org/10.63416/mrb.v2i2.301

Wood, S., Harcourt, M., & Harland, L. (2022). Job demands, workload and job satisfaction in the COVID-19 era: Evidence from remote working employees. *Journal of Management & Organization, 28*(6), 1103–1117. https://doi.org/10.1017/jmo.2021.59

Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja* (5th ed.). Rajawali Pers.