

## PENGARUH INTEGRITAS DAN KREDIBILITAS TERHADAP KEPUASAN PUBLIK MELALUI KUALITAS LAPORAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA LEMBAGA OMBUDSMAN KOTA MAKASSAR

Nurul Fitratullah<sup>\*1</sup>, Laode Amijaya Kamaluddin<sup>2</sup>, Muhammad Hidayat<sup>3</sup>

<sup>\*1</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>3</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: <sup>\*1</sup>nurulfitratullah77@gmail.com, <sup>2</sup>laodeamijaya@gmail.com, <sup>3</sup>hidayat2401@yahoo.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara integritas, kredibilitas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening secara parsial dan simultan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dihasilkan dari penyebaran kuisioner melalui Google Form dan studi dokumen atau studi kepustakaan dengan mengambil sampel sebanyak 40 responden. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Outer Model Model Pengukuran) yaitu dilakukan untuk menguji validitas internal dan reliabilitas. Analisis ini untuk memastikan *eamurement* yang layak dijadikan pengukuran (valid dan reliabel) dan Analisis Inner Model (Model Struktural) yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausal antara variabel yang diuji dalam model yaitu integritas, kredibilitas, kualitas laporan serta kepuasan publik.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. (2) Kredibilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan publik. (3) Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan. (4) Kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan. (5) Kualitas laporan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. (6) Integritas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan publik. (7) Kredibilitas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

**Kata Kunci:** Integritas, Kredibilitas, Kualitas Laporan, Kepuasan Publik, Ombudsman Kota Makassar.

### ABSTRACT

*This study to analyze the influence between integrity, and credibility through report quality as a partial and simultaneous intervening variable on public satisfaction at the Makassar City Ombudsman institution. This study uses a quantitative approach, the data in this study are primary data and secondary data resulting from distributing questionnaires and studying documents or studying literature by taking a sample of 40 respondents. The analytical tool used is Outer Model Analysis (Measurement Model).*

*The results of this research prove that (1) Integrity has a positive and significant effect on public satisfaction. (2) Credibility has a positive and insignificant effect on public satisfaction. (3) Integrity has a positive and significant effect on report quality. (4) redibility has a positive and significant effect on report quality. (5) Report quality has a positive and significant effect on public satisfaction. (6) Integrity through report quality as an intervening variable has a positive and significant effect on public satisfaction. (7) The credibility variable through report quality as an intervening variable has a positive and insignificant effect on public satisfaction at the MakassarCity Ombudsman institution.*

**Keywords:** Integrity, Credibility, Report Quality, Public Satisfaction, Makassar City Ombudsman.

## PENDAHULUAN

Reformasi Birokrasi merupakan penataan penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat dan profesional. Sasaran utama reformasi birokrasi adalah birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas dengan penguatan kelembagaan dan manajemen pelayanan, serta penguatan kapasitas pengelolaan kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan agenda penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Hal ini disebabkan karena keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang bebas korupsi dan berorientasi pada kepentingan masyarakat akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Keberhasilan tersebut tergantung pada komitmen pemangku kepentingan dalam melakukan perbaikan internal birokrasi dan kapasitas pemerintah dalam memperbaiki sistem pengawasan yang efektif dan partisipatif. Pemerintah kota Makassar sebagai salah satu kota metropolitan dan sebagai kota terbesar di kawasan timur Indonesia harus tampil sebagai pelopor yang diharapkan dapat menjadi barometer pemerintahan yang *clean and good governance*. Dalam rangka mengatasi kelemahan sistem pengawasan di internal birokrasi pemerintahan dan membangun mekanisme pengawasan yang partisipatif, pemerintah kota Makassar menginisiasi pembentukan sebuah lembaga independen yang bernama Ombudsman Kota Makassar pada tahun 2007.

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara maupun pemerintah. Termasuk disini pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sebagai lembaga, Ombudsman bersifat independen dalam menjalankan tugas dan wewenangannya yang mengandung azas kebenaran, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, transparansi, keseimbangan dan kerahasiaan. Inisiatif dibentuknya Ombudsman di Indonesia berawal pada masa pemerintahan Presiden BJ. Habibie, kemudian dilanjutkan pada masa pemerintahan Gusdur-Megawati, dimana adanya tekanan masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas KKN, karena itu pemerintahan saat itu berusaha untuk melakukan beberapa perubahan sesuai aspirasi yang sedang berkembang di masyarakat. Salah satunya adalah dengan membentuk sebuah Lembaga pengawasan terhadap penyelenggara negara, Bernama Komisi Ombudsman Nasional yang pada tanggal 10 Maret 2000 Presiden resmi menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional yang disahkan dalam rapat paripurna DPR Republik Indonesia pada tanggal 9 September 2008. Keberadaan lembaga Ombudsman ini sangat erat kaitannya dengan konsep *good governance*. Konsep ini berkaitan dengan aktivitas pelaksanaan fungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum. Legitimasi Komisi Ombudsman Nasional ini semakin diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU ORI No.37 Tahun 2008) dan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009).

Berdasarkan pokok-pokok kebijakan pemerintahan kota Makassar dalam artikel IV tentang pembangunan pemerintahan dan pelayanan publik, yakni “Pelayanan prima tidak dapat diwujudkan dengan hanya mengandalkan jumlah dan motivasi kerja aparat pemerintah saja. Pemberian layanan prima juga membutuhkan dukungan aparat yang profesional dan struktur organisasi yang efektif, dimana didalamnya terdapat pembagian tugas dan fungsi yang terkoordinasi dan terintegrasi secara proporsional. Oleh karena itu agar dapat memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat kota Makassar sebagai kota maritim, niaga dan Pendidikan maka kota Makassar mutlak mendapatkan dukungan kelembagaan pemerintahan yang baik, aparatur pemerintahan yang profesional, keuangan yang memadai dan layanan informasi yang berkualitas”. Hal itulah yang menjadi alasan utama Ombudsman Kota Makassar dibentuk untuk menjalankan fungsi, tugas dan wewenangnya. Ombudsman yang ada di daerah, tak terkecuali Ombudsman Kota Makassar (OKM), diharapkan agar mampu meminimalisir terjadinya maladministrasi pada berbagai sektor pelayanan terhadap masyarakat, karena selama ini masih sering kita temukan adanya penyimpangan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik di kota Makassar, seperti banyak dijumpai dalam bidang kesehatan, data kependudukan, sekolah-sekolah dan lain-lain. Adanya pungutan liar (pungli) yang tidak ada dasar hukumnya menarik iuran atau pembayaran yang tidak sesuai, pelayanan yang berlarut-larut, penjualan LKS, antrian lama dikarenakan petugas di loket yang tidak berkompeten dan lain sebagainya.

Sejak berdirinya OKM hingga sekarang jumlah pengaduan dari masyarakat semakin meningkat dan tidak semua permasalahan ditindaklanjuti dikarenakan hal itu bukan menjadi kewenangan OKM ataupun tidak memenuhi syarat formil dan materiil yang ditetapkan oleh OKM. Di sisi lain, yang menjadi hambatan OKM dalam menindaklanjuti laporan dan temuan maladministrasi pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) adalah kurangnya aparat penegak sumber daya manusia serta sarana prasarana yang terbatas. Banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat lewat media menunjukkan persoalan masyarakat saat ini demikian banyak dan bersifat sangat kompleks. Jika dicermati, hal-hal yang dikeluhkan berkisar pada masalah-masalah pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah kota maupun pihak swasta sehingga penanganannya pun harus terencana oleh sebuah institusi yang dinilai memiliki kapasitas, kompetensi, integritas serta independensi yang optimal.

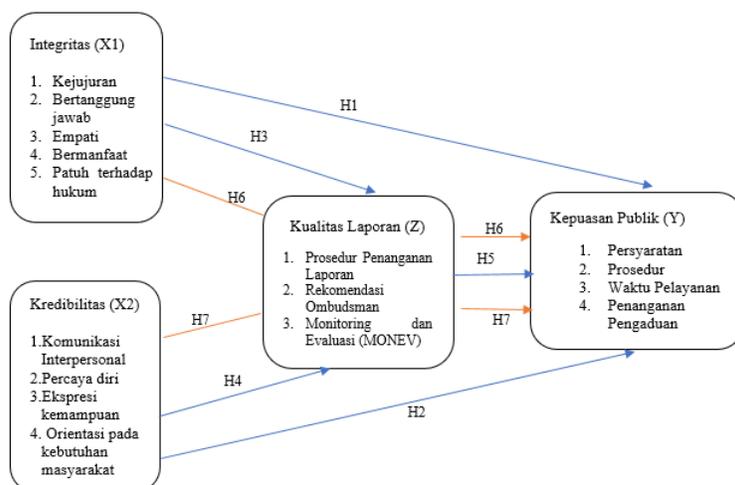
Kualitas laporan menjadi hal yang sangat penting karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang secara luas masyarakat merupakan pengguna layanan dari pemerintah maupun pihak swasta. Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, membuat peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut melalui penelitian yang penulis tuangkan dalam bentuk tesis dengan judul : “ **Pengaruh Integritas dan Kredibilitas terhadap Kepuasan Publik melalui Kualitas Laporan sebagai Variabel Intervening pada Lembaga Ombudsman Kota Makassar** “.

Ulasan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Firman dan Badaruddin Badaruddin (2022) dengan judul Pengaruh Profesionalisme, Transparansi Dan Kredibilitas Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Parepare. Hasil

penelitiannya adalah Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Profesionalisme, Transparansi dan Kredibilitas secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap kepuasan Masyarakat pada BPSK Kota Parepare. Penelitian ini juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Profesionalisme Transparansi dan Kredibilitas secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Masyarakat pada BPSK Kota Parepare Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel Profesionalisme merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada BPSK Kota Parepare.

Berdasarkan pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**



Melalui gambar kerangka konsep di atas maka terdapat 7 hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu :

H1 : Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

H2 : Kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

H3 : Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

H4 : Kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

H5 : Kualitas laporan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

H6 : Integritas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

H7 : Kredibilitas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menguji hipotesis dengan adanya hubungan antar variabel yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari pengukuran (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini untuk mengetahui dan menguji adanya hubungan-hubungan antar variabel integritas, kredibilitas, kualitas laporan dan kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar dengan responden sebanyak 40 orang. Data yang diperoleh dari sebarab kuisisioner yang dibagikan ke Masyarakat yang sudah pernah melaporkan kasus maladministrasi yang dialaminya. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Ombudsman kota Makassar.

Sampel pada penelitian ini merupakan bagian dari populasi. Dimana Populasi diambil dari jumlah kasus yang diterima Ombudsman kota Makassar dari tahun 2021 sampai 2022. Penentuan sampel merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif, dimana konsep dasarnya adalah agregasi dari orang, rumah tangga, atau organisasi yang sangat besar dapat dikaji secara efektif dan efisien serta akurat melalui pengkajian yang terinci dan hati-hati pada Sebagian agregasi yang terpilih (Uhar Suharsaputra, 2012).

Alat analisis data yang digunakan adalah PLS dan pengolahannya menggunakan aplikasi software SmartPLS4. PLS (Partial Least Square) merupakan metode analisis data yang terbilang kuat dimana dalam penggunaan model ini tidak didasarkan pada berapa banyaknya asumsi. PLS menggunakan metode bootstrapping atau penggandaan secara acak dimana asumsi normalitas tidak menjadi masalah bagi PLS. Selain itu PLS juga tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel. Sehingga penelitian yang memiliki sampel kecil tetap bisa menggunakan metode PLS ini. Tahapan analisis data dengan menggunakan metode PLS: Analisis Outer Model (Model Pengukuran) Dengan beberapa indikator: 1) Convergent Validity, 2) Discriminant Validity, 3) Composite Reliability, Analisis Inner Model (Model Struktural) Pengujian dengan melihat nilai R-square untuk konstruk dependen, Q-square test untuk predictive relevance serta uji t dan signifikan dari koefisien parameter jalur struktural.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Outer Model

#### Convergent Validity

Uji ini bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Dalam penelitian ini akan digunakan batas loading factor  $> 0,7$ . Nilai Loading factor menunjukkan bobot dari setiap indikator sebagai pengukur dari masing-masing variabel.. Peneliti menggunakan nilai *loading factor*  $> 0,7$  dan nilai AVE  $> 0,5$ . Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, 0.50 sampai dengan 0.60 masih dianggap bisa diterima (Ghozali, 2015) dalam (Sabil, 2022). Berikut hasil SmartPLS dengan loading factor :

**Tabel 1. Nilai Loading Factor (Cross Loading)**

No.	Item Pertanyaan	Nilai	Status
1.	INTEG.1	0,746	Valid
2.	INTEG.2	0,899	Valid

No.	Item Pertanyaan	Nilai	Status
3.	INTEG.3	0,822	Valid
4.	INTEG.5	0,711	Valid
5.	KRED.1	0,862	Valid
6.	KRED.3	0,934	Valid
7.	KRED.4	0,811	Valid
8.	KEPUB.1	0,735	Valid
9.	KEPUB.2	0,735	Valid
10.	KEPUB.3	0,837	Valid
11.	KEPUB.4	0,771	Valid
12.	KUALAP.1	0,787	Valid
13.	KUALAP.2	0,868	Valid
14.	KUALAP.3	0,822	Valid

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS

**Tabel 2. Nilai Konstruk Reliability And Validity**

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)	Average Variance Extracted (AVE)
Integritas	0,806	0,825	0,874	0,637
Kredibilitas	0,840	0,866	0,903	0,758
Kepuasan Publik	0,772	0,781	0,853	0,594
Kualitas Laporan	0,767	0,771	0,866	0,683

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS

### Discriminant Validity

Discriminant validity indikator refleksif dapat dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstruknya dengan cara pada PLS Algorithm report pilih discriminant validity lalu cross loading. Metode lain untuk menilai discriminant validity adalah membandingkan nilai square root of average variance extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik (Ghozali, 2018). Dari hasil kalkulasi data pada aplikasi SmartPLS, maka diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 3. Nilai Discriminant Validity**

	Integritas	Kepuasan Publik	Kredibilitas	Kualitas Laporan
<b>Integritas</b>				
<b>Kepuasan Publik</b>	0,966			
<b>Kredibilitas</b>	0,823	0,888		
<b>Kualitas Laporan</b>	0,932	1,056	0,888	

Sumber: Data yang diolah peneliti menggunakan SmartPLS

Berdasarkan tabel 3 di atas menyatakan bahwa ada beberapa indikator pada variabel penelitian memiliki nilai cross loading yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai cross loading pada variabel lainnya sehingga harus diketahui dan diamati lebih lanjut. Cara lain mengukur discriminant validity adalah melihat nilai square root of average variance extracted (AVE). Nilai yang disarankan adalah di atas 0,5 untuk model yang baik. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik.

**Tabel 4. Outer Loading**

	<b>Integritas</b>	<b>Kredibilitas</b>	<b>Kualitas Laporan</b>	<b>Kepuasan Publik</b>
<b>INTEG.1</b>	0,746			
<b>INTEG.2</b>	0,899			
<b>INTEG.3</b>	0,822			
<b>INTEG.5</b>	0,711			
<b>KRED.1</b>		0,862		
<b>KRED.3</b>		0,934		
<b>KRED.4</b>		0,811		
<b>KUALAP.1</b>			0,787	
<b>KUALAP.2</b>			0,868	
<b>KUALAP.3</b>			0,822	
<b>KEPUB.1</b>				0,735
<b>KEPUB.2</b>				0,735
<b>KEPUB.3</b>				0,837
<b>KEPUB.4</b>				0,771

*Sumber: Data yang diolah peneliti menggunakan SmartPLS*

Modifikasi model dilakukan dengan mengeluarkan indikator-indikator yang memiliki nilai loading factor di bawah 0,70. Pada model modifikasi pada Tabel 4. tersebut menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai di atas 0,70, sehingga konstruk untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model. Dapat disimpulkan bahwa konstruk telah memenuhi kriteria convergent validity.

### **Composite Reliability**

Bertujuan untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Konstruk yang memiliki nilai composite reliability > 0.8 mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi. Composite reliability mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan Cronbach's alpha mengukur nilai terendah reliabilitas suatu variabel sehingga nilai composite reliability > 0.6 dan nilai Cronbach's Alpha > 0.60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik. Dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai composite reliability dari blok indikator yang mengukur konstruk. Loading baku absolut bagian luar dengan nilai > 0,7. Jadi jika < 0,7 maka tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk.

Untuk dapat memenuhi reliabilitas yang baik, nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar dari 0,70 (Chin, 1998).

**Tabel 5. Nilai Composite Reliability**

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Integritas	0,825
Kredibilitas	0,866
Kualitas Laporan	0,771
Kepuasan Publik	0,781

Sumber: Data yang diolah peneliti menggunakan SmartPLS

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* pada semua variabel penelitian  $> 0,70$ . Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi *composite reliability* dan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi, karena nilai *composite reliability*-nya  $> 0,7$ .

#### Average Variance Extracted (AVE)

Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman manifest yang dapat dikandung oleh konstruk laten, maka semakin besar representasi variabel manifest terhadap konstruk latennya. AVE digunakan untuk mengetahui tercapainya syarat validitas diskriminan. Nilai minimum untuk menyatakan bahwa keandalan telah tercapai adalah sebesar 0,50.

**Tabel 6. Nilai Average Variance Extracted (Ave)**

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Integritas	0,637
Kredibilitas	0,758
Kualitas Laporan	0,683
Kepuasan Publik	0,594

Sumber: Data yang diolah peneliti menggunakan SmartPLS

Berdasarkan data pada tabel 6. diatas, nilai AVE dari keempat variabel semuanya memenuhi syarat yaitu  $> 0,50$ . Nilai AVE tertinggi yaitu variabel kredibilitas dengan nilai 0,758 sedangkan nilai terendah yaitu variabel kepuasan publik dengan nilai 0,594. Tetapi secara keseluruhan keempat variabel dinyatakan valid.

#### Cronbach's Alpha

Adalah patokan yang digunakan untuk mendeskripsikan korelasi atau hubungan antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,70.

**Tabel 7. Nilai Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha
Integritas	0,806
Kredibilitas	0,840
Kualitas Laporan	0,767
Kepuasan Publik	0,772

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan SmartPLS

Berdasarkan data pada tabel 7, nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi adalah variabel kredibilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* nya 0,840 sedangkan variabel terendah dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,767 adalah variabel kualitas laporan.

### Analisis Inner Model

Inner Model merupakan model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. *Structural model (inner model)* menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan substansi teori. Pada uji *structural model (inner model)* menggunakan bantuan prosedur *Bootstrapping* dan *Blindfolding* dalam SMART PLS.

Menurut Chin (1998), nilai R-square sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah). Berikut ini adalah hasil penilaian R-square yang digunakan untuk mengukur tingkat variansi perubahan:

**Tabel 8. Nilai R-Square**

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kualitas Laporan	0,634	0,615
Kepuasan Publik	0,760	0,740

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan SmartPLS

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R-Square pada variabel kepuasan publik sebesar 0,760, artinya variabel kepuasan publik dapat dijelaskan oleh variabel integritas dan kredibilitas sebesar 76,0%, sedangkan sisanya sebesar 24% dijelaskan oleh variabel lain di luar dari model penelitian ini. Sedangkan nilai R-Square pada variabel kualitas laporan sebesar 0,634, artinya variabel kualitas laporan dapat dijelaskan oleh variabel integritas dan kredibilitas sebesar 63,4%, sedangkan sisanya sebesar 36,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar dari model penelitian ini.

Untuk penilaian *goodness of fit* juga dapat diketahui melalui nilai Q-Square. Nilai Q-Square memiliki arti yang sama dengan nilai coefficient determination (R-Square) pada analisis regresi, dimana diketahui semakin tinggi nilai dari Q-Square, maka model tersebut dapat dikatakan semakin baik atau semakin fit dengan data.

Untuk menentukan nilai dari Q-Square dapat dijelaskan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut::

$$Q\text{-Square} = 1 [(1 - R^2_1) (1 - R^2_2)]$$

Dimana :

R<sup>2</sup><sub>1</sub> = Nilai R-Square Kepuasan Publik

R<sup>2</sup><sub>2</sub> = Nilai R-Square Kualitas Laporan

Sehingga diperoleh nilai perhitungan:

$$Q\text{-Square} = 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2)]$$

$$= 1 - [(1 - 0,760) \times (1 - 0,634)]$$

$$= 1 - (0,24 \times 0,366)$$

$$= 1 - 0,088 = 0,912$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan persamaan di atas, diperoleh nilai Q-Square sebesar 0,912. Hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya keragaman dari data penelitian yang dijelaskan oleh model penelitian adalah sebesar 91,2%. Sedangkan untuk sisanya sebesar 8,8% dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar dari model penelitian ini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model penelitian ini dinyatakan telah memiliki goodness of fit yang baik.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian model hubungan struktural berfungsi untuk menjelaskan antara variabel-variabel dalam penelitian. Untuk mengetahui hubungan antar variabel laten dan model penelitian ini dapat dilihat dari hasil estimasi koefisien jalur atau path coefficients serta tingkat signifikansinya atau P Values. Pengujian Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan *bootstrapping*, hasil output yang diperoleh adalah sebagai berikut :

**Tabel 9. Hasil Path Coefficients**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
IT->KP	0,309	0,314	0,136	2,271	0,023
IT->KL	0,449	0,450	0,162	2,774	0,006
KR->KP	0,211	0,195	0,143	1,472	0,141
KR->KL	0,418	0,427	0,158	2,644	0,008
KL->KP	0,441	0,446	0,173	2,558	0,011

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS

**Tabel 10. Hasil Indirect Effects**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
IT->KL-KP	0,198	0,198	0,105	0,883	0,060
KR->KL->KP	0,185	0,195	0,112	1,652	0,099

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS

Berdasarkan data diatas, untuk melakukan pengujian pada t tabel diperoleh df = 1-40 =36 dengan nilai probabilitas 0,05 maka diperoleh nilai t tabel adalah 1,688. Berdasarkan penjelasan pada tabel estimasi *path coefficient* di atas yang mencantumkan nilai *P Value*

maka dapat dijelaskan dengan hipotesis sebagai berikut:

**1. Uji Hipotesis 1 (Integritas terhadap Kepuasan Publik)**

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Ho : Integritas tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik, dan

Ha : Integritas berpengaruh terhadap kepuasan publik

Dengan persyaratan apabila nilai dari :

P Value > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak

P Value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

**Tabel 11. Uji Hipotesis 1**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
IT->KP	0,309	0,314	0,136	2,271	0,023

*Sumber Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS*

Hasil dari pengujian diatas diperoleh data berdasarkan tabel path coefficient memberikan nilai P Value sebesar 0,023 sehingga nilai P Value < 0,05, dengan pengaruh sebesar 0,309. Sesuai dengan Rule of thumb yang digunakan pada penelitian ini adalah t-statistik > t tabel dengan tingkat signifikansi P Value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif. Sehingga pada kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $2,271 > 1,688$  dengan pengaruh sebesar 0,309 berarti Ha diterima dan Ho ditolak, atau apabila menggunakan probabilitas jika P Value < 0,05. Pada uji hipotesis 1 ini P Value  $0,023 < 0,05$  artinya Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya hipotesis 1 diterima.

**2. Uji Hipotesis 2 ( Kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan publik)**

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

Ho = Kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik, dan

Ha = Kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan publik.

Dengan persyaratan apabila nilai dari :

P Value > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak,

P Value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima

**Tabel 12. Uji Hipotesis 2**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
KR->KP	0,211	0,195	0,143	1,472	0,141

*Sumber Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS*

Hasil dari pengujian diatas diperoleh data berdasarkan tabel path coefficient memberikan nilai P Value sebesar 0,141 sehingga nilai P Value > 0,05. Hasil penelitian ini  $0,141 > 0,05$  yang tergolong sebagai kategori tidak signifikan dengan nilai t statistik > t tabel sedangkan dalam hipotesis 2 ini sebesar  $1,472 < 1,688$  (t tabel), dengan

pengaruh sebesar 0,211 dengan kata lain  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti hipotesis 2 ditolak.

**3. Uji Hipotesis 3 (Integritas berpengaruh terhadap kualitas laporan)**

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

$H_0$  = Kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik, dan

$H_a$  = Kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan publik.

Dengan persyaratan apabila nilai dari :

$P \text{ Value} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak,

$P \text{ Value} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 13. Uji Hipotesis 3**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
IT->KL	0,449	0,450	0,162	2,774	0,006

*Sumber Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS*

Hasil dari pengujian diatas diperoleh data berdasarkan tabel path coefficient memberikan nilai P Value sebesar 0,006 sehingga nilai  $P \text{ Value} < 0,05$  (sesuai), dengan pengaruh sebesar 0,449. Sesuai dengan Rule of thumb yang digunakan pada penelitian ini adala t-statistik  $> t$  tabel dengan tingkat signifikansi P Value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif. Sehingga pada kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $2,774 > 1,688$  dengan pengaruh sebesar 0,449 berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau apabila menggunakan probabilitas jika  $P \text{ Value} < 0,05$ . Pada uji hipotesis 3 ini P Value  $0,006 < 0,05$  artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya hipotesis 3 diterima.

**4. Uji Hipotesis 4 ( Kredibilitas berpengaruh terhadap kualitas laporan)**

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

$H_0$  = Kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik, dan

$H_a$  = Kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan publik.

Dengan persyaratan apabila nilai dari :

$P \text{ Value} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak,

$P \text{ Value} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**Tabel 14. Uji Hipotesis 4**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
KR->KL	0,418	0,427	0,158	2,644	0,008

*Sumber Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS*

Hasil dari pengujian diatas diperoleh data berdasarkan tabel path coefficient memberikan nilai P Value sebesar 0,008 sehingga nilai  $P \text{ Value} < 0,05$  (sesuai), dengan pengaruh sebesar 0,418. Sesuai dengan Rule of thumb yang digunakan pada penelitian ini adala t-statistik  $> t$  tabel dengan tingkat signifikansi P Value 0,05 (5%) dan koefisien

beta bernilai positif. Sehingga pada kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $2,644 > 1,688$  dengan pengaruh sebesar 0,418 berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, atau apabila menggunakan probabilitas jika  $P \text{ Value} < 0,05$ . Pada uji hipotesis 3 ini  $P \text{ Value} 0,008 < 0,05$  artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya hipotesis 4 diterima.

#### 5. Uji Hipotesis 5 ( Kualitas laporan berpengaruh terhadap kepuasan publik)

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

$H_o$  = Kualitas laporan tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik, dan

$H_a$  = Kualitas laporan berpengaruh terhadap kepuasan publik.

Dengan persyaratan apabila nilai dari :

$P \text{ Value} > 0,05$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak,

$P \text{ Value} < 0,05$  maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**Tabel 15. Uji Hipotesis 5**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
KL->KP	0,441	0,446	0,173	2,558	0,011

*Sumber Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS*

Hasil dari pengujian diatas diperoleh data berdasarkan tabel path coefficient memberikan nilai  $P \text{ Value}$  sebesar 0,011 sehingga nilai  $P \text{ Value} < 0,05$  (sesuai), dengan pengaruh sebesar 0,441. Sesuai dengan Rule of thumb yang digunakan pada penelitian ini adalah  $t$ -statistik  $> t$  tabel dengan tingkat signifikansi  $P \text{ Value} 0,05$  (5%) dan koefisien beta bernilai positif. Sehingga pada kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $2,558 > 1,688$  dengan pengaruh sebesar 0,441 berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, atau apabila menggunakan probabilitas jika  $P \text{ Value} < 0,05$ . Pada uji hipotesis 3 ini  $P \text{ Value} 0,011 < 0,05$  artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya hipotesis 5 diterima.

#### 6. Uji Hipotesis 6 ( Integritas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap kepuasan publik )

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

$H_o$  = Kualitas laporan tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik, dan

$H_a$  = Kualitas laporan berpengaruh terhadap kepuasan publik.

Dengan persyaratan apabila nilai dari :

$P \text{ Value} > 0,05$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak,

$P \text{ Value} < 0,05$  maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**Tabel 16. Uji Hipotesis 6**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
IT->KL->KP	0,198	0,198	0,105	0,883	0,060

*Sumber Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS*

Hasil dari pengujian diatas diperoleh data berdasarkan tabel path coefficient memberikan nilai P Value sebesar 0,060 sehingga nilai P Value  $> 0,05$ . Hasil penelitian ini  $0,060 > 0,05$  yang tergolong sebagai kategori tidak signifikan dengan nilai t statistik  $> t$  tabel sedangkan dalam hipotesis 6 ini sebesar  $0,883 < 1,688$  (t tabel) tidak signifikan, dengan pengaruh sebesar 0,198 dengan kata lain  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti hipotesis 6 ditolak, artinya kualitas laporan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik sebagai mediasi pengaruh integritas terhadap kepuasan publik.

#### 7. Uji Hipotesis 7 ( Kredibilitas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap kepuasan publik)

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

$H_0$  = Kualitas laporan tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik, dan

$H_a$  = Kualitas laporan berpengaruh terhadap kepuasan publik.

Dengan persyaratan apabila nilai dari :

P Value  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

P Value  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**Tabel 17. Uji Hipotesis 7**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P Values
KR->KL->KP	0,185	0,195	0,112	1,652	0,099

*Sumber Data diolah peneliti menggunakan Smart PLS*

Hasil dari pengujian diatas diperoleh data berdasarkan tabel path coefficient memberikan nilai P Value sebesar 0,099 sehingga nilai P Value  $> 0,05$ . Hasil penelitian ini  $0,099 > 0,05$  yang tergolong sebagai kategori tidak signifikan dengan nilai t statistik  $> t$  tabel sedangkan dalam hipotesis 7 ini sebesar  $1,652 < 1,688$  (t tabel) tidak signifikan, dengan pengaruh sebesar 0,185 dengan kata lain  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti hipotesis 7 ditolak. Artinya kualitas laporan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik sebagai mediasi kredibilitas terhadap kepuasan publik.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti terhadap 40 responden/pelapor pada lembaga Ombudsman kota Makassar maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.
2. Kredibilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.
3. Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

4. Kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan pada lembaga Ombudsman kota Makassar.
5. Kualitas laporan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.
6. Integritas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.
7. Kredibilitas melalui kualitas laporan sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan publik pada lembaga Ombudsman kota Makassar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Patarai, D. H. (2008). OMBUDSMAN KOTA MAKASSAR Pengalaman Pembangunan Ombudsman Daerah Sebagai Bagian dari Pembangunan Lembaga Pengawasan di Indonesia. MAKASSAR: Kemitraan bagi pembangunan tata pemerintahan di Indonesia bekerjasama dengan Pemerintah kota Makassar.
- 2009, P. 2.-2.-U. (2009). Pasal 20-21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pasal 20-21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: Pasal 20-21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- 2009, U.-U. N. (2009). Pasal 1 angka 13 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 angka 13: Indonesia.
- Abdillah, W., & Hartono, J. (2009). Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Yogyakarta. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- AR, A. B. (2021). Pelaksanaan Tugas Ombudsman Kota Makassar dalam Menindaklanjuti Temuan Maladministrasi pada Dinas Perangkat Daerah. Pelaksanaan Tugas Ombudsman Kota Makassar dalam Menindaklanjuti Temuan Maladministrasi pada Dinas Perangkat Daerah, 1.
- Asmara, G. (2016). Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia. Galang Asmara, Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia.
- Covey, S. R. (2008). The 7 habit on Highly Efective People. Jakarta. Free Press.
- Dr. Uhar, Suharsaputra, M. (2012). Metode Penelitian ,Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Jakarta. Refika Aditama.
- Elifky, D. I. (2017). Terapi Berpikir Positif, Biarkan Mukjizat dalam Diri Anda melesat agar hidup lebih sukses dan lebih Bahagia. Jakarta. PT Serambi Ilmu Semesta.
- Latief, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Strata Satu (S1) Stie Nobel Indonesia Di Makassar. AKMEN Jurnal Ilmiah, 13(3).