

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH KOTA CIMAHI

Suci Lufitasari¹, Aep Saepudin², Kurniawati³

¹²³Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung
suci.lufitasari@stiabandung.ac.id

Abstrak

Secara umum kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Buruknya kondisi kualitas pelayanan dari suatu organisasi, termasuk institusi pemerintah, dapat mengecewakan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas badan pengelola pendapatan daerah cimahi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan menggunakan 50 sampel yang dipilih secara random. Data diambil melalui survei dengan menyebarluaskan kuesioner kepada responden. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki organisasi sangat memberikan peran penting terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika pelayanan yang diberikan sangat baik, maka masyarakat akan merasakan kepuasan pada layanan yang diberikan. Implikasi pada penelitian ini menekankan bahwa institusi atau organisasi harus memperhatikan kedua faktor ini.

Kata Kunci: Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

In general, service quality has a very important role in influencing people's satisfaction. Good service can increase people's satisfaction, while bad service can disappoint them. The purpose of this study was to determine the effect of human resource competence and service quality on community satisfaction at the Cimahi regional revenue management agency. This study uses a quantitative approach using 50 samples selected randomly. Data was taken through a survey by distributing questionnaires to respondents. Then the data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that the competence of human resources and the quality of public services affect people's satisfaction. Based on the results of the coefficient of determination, a value of 7.55% is obtained and this shows that the role of the two variables is quite high. This shows that the competence of human resources owned by the organization plays a very important role in the services provided. When the service provided is very good, the community will feel satisfied with the service provided. The implications of this study emphasize that institutions or organizations must pay attention to these two factors.

Keywords: HR Competence, Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bappenda) Kota Cimahi menyelenggarakan pelayanan publik yaitu pelayanan pembayaran pajak daerah bagi masyarakat. Menurut Firmansyah & Rosy (2021), pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan Bappenda merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak ingin dicapai adalah menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan

pengguna layanan (Firmansyah & Rosy, 2021; Handayani & Suryani, 2019). Kepuasan masyarakat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu Lembaga layanan public (Sulistyo & Sotya Partiwi Ediwijoyo, 2020).

Dasar Hukum berdirinya Bappenda meliputi; Perda (Peraturan Daerah) Kota Cimahi Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Cimahi (lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2016 Nomor 2017), Perda (peraturan daerah) Kota Cimahi Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 tahun 2016 tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah kota Cimahi, Perwal (Peraturan Walikota) Kota Cimahi Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah kota Cimahi (Bappenda, 2022).

Menurut Edy et al. (2020), kepuasan masyarakat tidak hanya diukur oleh sejauh mana kebutuhan bentuk pelayanan secara fisik dapat dipenuhi, akan tetapi sejauh mana layanan secara non-fisik dapat terpenuhi juga, contohnya adalah sikap aparatur dalam melayani dengan perlakuan ramah, hal ini dapat dilihat dari intensitas hubungan yang terjalin antara pemberi pelayanan publik dengan penerima pelayanan publik. Sehingga akan terciptanya komunikasi terbuka antara penyedia layanan dengan masyarakat itu sendiri. Hal ini sesuai dengan penelitian Rahayu et al. (2021) bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecawa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Penerapan pelayanan di Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BAPPENDA) sendiri masih belum maksimal, dapat dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Bappenda (Badan Pengelola Pendapatan Daerah) setiap tahunnya (Tabel 1), menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang pertama, bagaimana ketepatan waktu yang belum sesuai dengan prosedur yang dijanjikan. Seperti bagaimana seorang pelaku pemberi jasa memberikan waktu untuk memperoses sebuah berkas harus selesai tepat dengan waktu yang telah disepakati bersama, ketepatan waktu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kedua, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dalam produk spesifikasi jenis pelayanan ini hasil pelayanan yang diberikan dan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemberi jasa (Suandi, 2019). Ketiga, Sistem mekanisme dan prosedur, proses validasi BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) sendiri masih memerlukan proses panjang dan pasti akan memakan waktu yang tidak sebentar. Dan yang terakhir adalah bagaimana dengan Perilaku Pelaksana, yang harus memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku sesuai dengan fungsi nya. Seperti memberikan senyum sapa dan salam kepada Wajib Pajak (Irawan & Laksono, 2020), menyampaikan informasi terbaru dengan sopan dan ramah, dan membantu Wajib pajak jika mengalami kesulitan dalam memperoleh sesuatu yang mereka inginkan.

Tabel 1. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas Dinas Bappenda Cimahi

No.	Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat		
		Nilai	Mutu	Kinerja
1.	2020	75,76	B	Baik
2.	2021	78,63	B	Baik
3.	2022	82,94	B	Baik

Sumber: Data Bappenda Cimahi

Empat unsur tersebut adalah hasil dari rata-rata tertimbang yang memiliki nilai lebih kecil dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya. Karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan sangat ditentukan oleh kualitas dan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) di dalamnya.

Kompetensi Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Bappenda masih terdapat beberapa yang kurang seperti tidak jelas nya informasi mengenai data karyawan, pemberian deskripsi pekerjaan yang tidak lengkap dan kebijakan Sumber Daya Manusia yang kurang memadai (Haryanto & Anindita, 2018). Oleh sebab itu, reputasi pelayanan di Badan pengelola Pendapatan Daerah (Bappenda) harus tetap memiliki reputasi kinerja yang unggul dan akuntabel di mata masyarakat (Aprisyah & Yuliati, 2021). Bertolak pada uraian permasalahan yang ada pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas Badan pengelola pendapatan daerah kota Cimahi.

TINJAUAN PUSTAKA

Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah kemampuan kelompok dan individu yang relevan secara organisasi (Ratnamasih et al., 2012). Menurut Pari & Sumbogo (2022), manajemen sumber Daya Manusia mencakup pengembangan Sumber Daya manusia, meliputi penciptaan, pemanfaatan, pengembangan dan retensi Sumber Daya Manusia. Fungsi Sumber Daya Manusia (SDM) adalah entitas yang bertanggung jawab, disebagian besar organisasi, untuk memberikan organisasi dan layanan yang berhubungan dengan orang dan dibanyak organisasi, untuk memberi saran, merancang, dan mengimplemtasikan program yang berkaitan dengan orang (Djafri, 2018). Tanpa sumber daya yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang pekerjaan dan tanggung jawabnya, organisasi akan gagal untuk mewujudkan eksistensinya (Jayasukmana & Muhammadi, 2021). Sumber daya manusia organisasi harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan agar organisasi dapat tetap hidup dan berkembang,

sehingga pelaksanaan manajemen sumber daya manusia sejak rekrutmen harus berorientasi pada kompetensi (Rahmantari & Johan, 2023; Snell & Morris, 2022).

Kompetensi SDM

Haryanto & Anindita (2018) menyatakan bahwa kompetensi didasarkan pada apa yang dilakukan pegawai, dan perilaku mereka yang dapat diamati. Jika salah satu kompeten, maka kinerja nya efektif bahkan luar biasa. Satu set kompetensi disebut sebagai model kompetensi dan merupakan kumpulan dari perilaku yang didukung oleh pengetahuan yang mendasarinya, keterampilan dan sikap yang berhubungan dengan peran tertentu atau tanggung jawab pekerjaan (Sivanissa et al., 2022). Bangunan model kompetensi memerlukan identifikasi kinerja yang sukses untuk peran atau tanggung jawab pekerjaan, kemudian mendefinisikan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang berhubungan dengan kinerja tersebut (Pari & Sumbogo, 2022). Menurut Sari & Sijabat (2022), membangun model kompetensi membutuhkan partisipasi dari semua pihak yang berkepentingan.

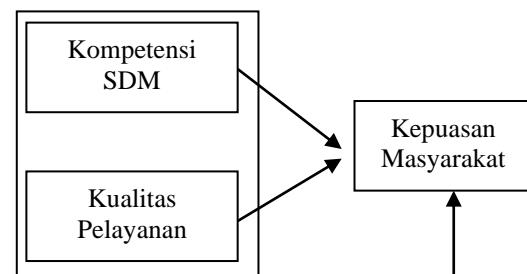
Kualitas Pelayanan

Menurut Sucipto & Fuad (2020), kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Atmaja, 2018). Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi pencapaian tujuan bersama

Kepuasan Masyarakat

Firmansyah & Rosy (2021) menyatakan kepuasan masyarakat adalah hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam kajian ini masyarakat diwakili oleh responden, yaitu penerima pelayanan publik yang ada saat survei dilakukan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Unsur SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dalam peraturan Menteri

pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, meliputi: persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, saran dan prasarana. Variabel kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat apabila dapat terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Adapun gambar kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif ini melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang pendapat orang atas sebuah isu atau topik. Penelitian Kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka untuk menjelaskan, memprediksi dan mengontrol fenomena yang diminati. Strategi yang dilakukan adalah dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan BAPPENDA sebanyak 50 orang secara Random. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam jurnal kali ini adalah dengan cara Kuesioner (Angket) yaitu memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengukuran variabel pada kompetensi sumber daya manusia diukur oleh tiga item (pengetahuan, keterampilan, dan sikap), Kualitas pelayanan diukur oleh 5 item (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati). Kepuasan masyarakat diukur oleh 3 item (kesesuaian dengan harapan, loyalitas, dan WOM)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Profil Responden

Profil Responden	Percentase	
Jenis Kelamin	Laki-laki	34%
	Wanita	66%
Umur	20-30 tahun	31%
	30-40 tahun	41%
	Lebih dari 40	28%

	tahun	
Penghasilan	2 sd 5 Juta	12%
	5 sd 7 Juta	28%
	7 sd 10 Juta	15%
	Lebih dari 10 Juta	45%

Sumber: Data diolah 2023

Responden yang terlibat dalam penelitian ini didominasi oleh wanita sebesar 66%. Rentang usia terbanyak berasal dari responden yang berusia 30 – 40 tahun dengan persentase 41%. Kemudian pada tingkat penghasilan, responden terbanyak berasal dari tingkat penghasilan lebih dari 10 juta rupiah.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana suatu variabel dapat mengukur target yang dimaksudkan. Sedangkan uji reliabilitas digunakan dengan maksud untuk mengetahui seberapa andal suatu variabel melakukan pengukuran pada waktu yang berbeda-beda. Variabel dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0.2787). Sedangkan variabel dapat dikatakan reliabel atau andal apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha melebihi kriteria 0.600. Dari hasil pengujian yang sudah dilakukan, diperoleh hasil bahwa seluruh variabel dalam penelitian dapat dikategorikan valid dan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	r hitung
Kompetensi SDM	X1.1	0.785	0.870
	X1.2		0.907
	X1.3		0.729
Kualitas Pelayanan	X2.1	0.810	0.774
	X2.2		0.768
	X2.3		0.815
	X2.4		0.701
	X2.5		0.723
	Y.1	0.793	0.731
Kepuasan Masyarakat	Y.2		0.753
	Y.3		0.717

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov Smirnov memperlihatkan nilai sig. sebesar 0.200 lebih besar dari 0.05. Hasil menunjukkan bahwa data penelitian disimpulkan berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34870553
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.045
	Negative	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengatahui apakah terdapat korelasi sempurna antar variabel independen atau tidak. Variabel independen yang baik tidak memiliki korelasi sempurna antar variabel atau tidak terdapat gejala multikolinieritas. Syarat untuk uji ini adalah apabila nilai VIF $<$ 10, maka tidak terdapat gejala multikolinieritas. Dari hasil uji diperoleh hasil bahwa nilai VIF sebesar 1,721, artinya tidak terdapat korelasi sempurna pada variabel independen atau tidak terjadi gejala multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kompetensi SDM	0.581	1.721
Kualitas Pelayanan	0.581	1.721

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan dengan maksud untuk mengetahui apakah antara variabel independen dan variabel dependen terdapat hubungan yang linear atau tidak, sebagai dasar apakah data pengujian dapat digunakan untuk uji analisis regresi linear. Persyaratan untuk uji linearitas adalah jika nilai *deviation from linearity* $>$ 0.05, maka dapat dikatakan memiliki hubungan yang linear. Berdasarkan pengujian, diketahui nilai *deviation from linearity* untuk hubungan antara Kompetensi SDM terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 0.093 dan nilai *deviation from linearity* untuk hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 0.826. Kedua nilai tersebut memiliki nilai yang melebihi 0.05, artinya kedua variabel independen memiliki hubungan

linear terhadap variabel dependen, sehingga pengujian dapat dilanjutkan untuk uji analisis regresi linear.

Tabel 6. Uji Linearitas

			Sum of Squares	d f	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kompetensi SDM	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation form Linearity	38.437	9	4.271	2.104	0.052
			8.113	1	8.113	3.997	0.052
			30.324	8	3.791	1.868	0.093
	Within Groups		81.183	40	2.030		
	Total		119.620	49			
				Sum of Squares	d f	Mean Square	F
Kepuasan Masyarakat * Kompetensi SDM	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation form Linearity	46.403	14	3.315	1.584	0.133
			29.695	11	29.695	14.195	0.001
			16.709	3	1.285	.614	0.826
	Within Groups		73.217	35	2.092		
	Total		119.620	49			

Sumber: Data diolah 2023

Uji Koefisien Determinasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kekuatan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa besar pengaruh dari variabel Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 75.5%. Sedangkan sisanya 24.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada nilai R Square pada tabel berikut.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.505	0.755	0.223	1.37710

Sumber: Data diolah 2023

Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian ini digunakan dengan maksud untuk mengetahui bagaimana arah pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Arah yang ditimbulkan dapat terjadi secara searah (positif) atau berlawanan arah (negatif). Dengan persamaan regresi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	t statis tics	Sig.
Konstan	8.054	1.232	6.539	0.000
Kompetensi SDM	0.387	0.035	11.057	0.000
Kualitas Pelayanan	0.261	0.076	3.435	0.001

Sumber: Data diolah 2023

Artinya:

a = 8.054, apabila variabel Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan bernilai nol, maka nilai dari Kepuasan Masyarakat sendiri adalah sebesar 8.054.

b1 = 0.387, nilai koefisien regresi dari Kompetensi SDM terhadap Kepuasan Masyarakat bernilai positif atau searah, artinya jika Kompetensi SDM mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka nilai dari Kepuasan Masyarakat akan bertambah sebesar 0.387.

b2 = 0.261, nilai koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat bernilai positif atau searah, artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka nilai dari Kepuasan Masyarakat akan bertambah sebesar 0.261.

Uji Hipotesis Parsial

Uji ini dilakukan dengan uji t. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah hipotesis alternatif dapat diterima atau ditolak. Suatu hipotesis dapat diterima apabila memiliki nilai sig. < 0.05. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Parsial – Uji t

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	t statisti cs	Sig.
Kompetensi SDM	0.387	0.035	11.057	0.000
Kualitas Pelayanan	0.261	0.076	3.435	0.001

Sumber: Data diolah 2023

Dari tabel tersebut diperoleh informasi bahwa:

- H1: Kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat **diterima**. Dasar keputusan ini adalah nilai sig. (0.000) < 0.05.
- H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat **diterima**. Dasar keputusan ini adalah nilai sig. (0.000) < 0.05.

Uji Hipotesis Simultan

Uji hipotesis secara simultan atau bersamaan dilakukan dengan uji ANOVA. Hipotesis dapat diteirma apabila memiliki nilai sig. < 0.05 dan F hitung $>$ F tabel (3.195). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Uji ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regres sion	30.489	2	15.244	8.039	.001 ^b
Residu al	89.131	47	1.896		
Total	119.620	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, SDM

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai sig. sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai f hitung (8.039) $>$ f tabel (3.195). Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan variabel Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. **H3 diterima.**

Pembahasan

Kompetensi sumber daya manusia mencakup keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Ketika sumber daya manusia yang ada memiliki kompetensi yang baik, mereka akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan jika kompetensi sumberdaya manusia dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan dari Bappenda. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga mengonfirmasi adanya pengaruh positif dari kompetensi sumberdaya manusia dan kepuasan masyarakat (Haryanto & Anindita, 2018; Irawan & Maher Laksono, 2020; Rahayu et al., 2021). Pegawai yang kompeten akan mampu memberikan informasi yang akurat, memahami peraturan dan kebijakan terkait pendapatan daerah, serta memberikan solusi atau jawaban yang tepat atas pertanyaan atau keluhan masyarakat. Dengan demikian, kompetensi sumber daya manusia yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bappenda.

Kualitas pelayanan publik mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, keakuratan, responsivitas, keadilan, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan jika kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Temuan ini mendukung sejumlah penelitian sebelumnya yang juga menemukan hasil serupa

(Irawan & Maher Laksono, 2020; Suandi, 2019; Sulistyo & Sotya Partiwi Ediwijoyo, 2020). Bappenda Kota Cimahi mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat akan merasa puas dengan interaksi dan pengalaman mereka dalam berurusan dengan dinas tersebut. Misalnya, proses pembayaran pajak yang efisien dan mudah dipahami, ketersediaan petugas yang responsif dalam memberikan bantuan, dan perlakuan yang adil terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas masyarakat terhadap dinas tersebut.

Dengan demikian, ketika kompetensi sumber daya manusia di Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bappenda) Kota Cimahi tinggi dan kualitas pelayanan publik yang diberikan juga baik, maka kepuasan masyarakat terhadap dinas tersebut cenderung meningkat. Pada pengujian ini besar pengaruh dari Kompetensi SDM lebih besar dari Kualitas Pelayanan, terlihat dari uji regresi linear berganda, Kompetensi SDM dengan pengaruh sebesar 0.387 sedangkan Kualitas Pelayanan sebesar 0.261. Dengan demikian penting bagi Bappenda Kota Cimahi untuk terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui evaluasi, perbaikan proses, dan penggunaan teknologi yang tepat. Dengan demikian, dinas tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat serta mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial atau simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bappenda) Kota Cimahi. Kompetensi sumber daya manusia yang tinggi memungkinkan pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, akurat, responsif, adil, dan sopan dapat menciptakan pengalaman positif dalam berinteraksi dengan Bappenda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprisyah, P., & Yuliati, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah Daerah Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Laporan Keuangan Daerah (Studi Empiris Pada Dinas Perhubungan Kota Bengkulu). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1855–1869.

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Djafri, N. (2018). Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental). In *Gorontalo:Idea Publishing*. Ideas Publishing.
- Edy, I. T., Badriyah, N., Khilil, M. U., & Iskandar, I. (2020). Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 937–941.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *EEAJ*, 8(2).
- Haryanto, F. K., & Anindita, R. (2018). Peranan Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Klinik Hemodialisis NU Cipta Husada. *Hospitalia*, 1(1), 29–42.
- Irawan, B., & Maher Laksono, S. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–37. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v8i1.872>
- Jayasukmana, P., & Muhammadi, N. (2021). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Kap Suparman Bambang Ghanis. *Journal of Tax and Business*, 2(1), 52–58. <https://doi.org/10.55336/jpb.v2i1.26>
- Pari, C., & Sumbogo, I. A. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Jakarta Tebet. *Kalbisiana Jurnal Sains, Bisnis, Dan Teknologi*, 8(4), 4864–4872.
- Rahayu, S., Damanik, I. S., & Fauzan, M. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengadilan Negeri Simalungun Menggunakan Metode Algoritma C4.5. *Jurasik (Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika)*, 6(1), 89–102. <https://doi.org/10.30645/jurasik.v6i1.273>
- Rahmantari, N. L. L., & Johan, A. (2023). Pengaruh Working Capital, Tenaga Kerja, dan Efisiensi Biaya Produksi Terhadap Optimalisasi Produksi Gerabah di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(3), 2519–2526.
- Ratnamasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., & Sudirman, I. (2012). Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Trikonomika*, 11(1), 49–57.
- Sari, K., & Sijabat, Y. P. (2022). Kompetensi SDM dan Pengaruhnya terhadap Kinerja UMKM di Magelang Tengah. *Inspirasi Ekonomi Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(1), 37–49. <https://doi.org/10.32938/ie.v4i1.2253>
- Sivanissa, N., Azizah, H., & Khardyla, N. (2022). Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sherish Cipta Interindo. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(3), 114–119.
- Snell, S., & Morris, S. (2022). *Managing Human Resources*.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sucipto, E., & Fuad, T. M. (2020). ANALISIS PENGARUH CITRA MERK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TOKOPEDIA DI JAKARTA. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(2).
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>