

Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Lasiwala Kabupaten Sidenreng Rappang

Nirwana¹, Andi Uceng², Kamaruddin Sellang³

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Corresponding Author Nirwana, E-Mail: nananirwana217@gmail.com

Published: June, 2025

ABSTRACT

Kompetensi sumber daya manusia adalah suatu bentuk kemampuan yang dimiliki oleh aparatur untuk menjalankan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Desa Lasiwala Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 68 orang, menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan bantuan Aplikasi IBM SPSS Statistic 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X) memiliki capaian sebesar 58% dikategorikan kurang baik. maka dari itu tingkat kompetensi Sumber daya manusia harus lebih di tingkatkan lagi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi SDM berada pada capaian 40% dan dikategorikan tidak baik, Kualitas Pelayanan Publik (Y) memperoleh capaian sebesar 40% dan dikategorikan tidak baik. Berdasarkan hasil uji regresi, diketahui bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai signifikansi 0.008 (<0.05), dan Ha diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Desa Lasiwala Kabupaten Sidenreng Rappang.

Keywords: Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin tercapainya kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memenuhi standar yang diharapkan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada fasilitas atau prosedur yang ada, melainkan juga pada kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam proses pelayanan. Tanpa adanya kompetensi yang memadai pada aparat pemerintah, pelayanan publik yang optimal sulit terwujud.

Kompetensi SDM dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kemampuan individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Kompetensi ini sangat mempengaruhi kinerja para aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penting bagi setiap pemerintah desa untuk memastikan bahwa aparatnya memiliki tingkat kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang diemban.

Pemerintahan Desa Lasiwala, Kabupaten Sidenreng Rappang, merupakan salah satu contoh tempat di mana kualitas pelayanan publik dapat diukur dari tingkat kompetensi aparatur desanya. Melalui observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan adanya indikasi bahwa kualitas pelayanan publik di desa tersebut belum optimal. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya kompetensi SDM dalam menjalankan tugas pelayanan. Hal ini menjadi menarik untuk diteliti lebih lanjut, guna mengetahui sejauh mana kompetensi SDM mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Lasiwala.

Pemerintah desa sebagai institusi yang berada di garis depan pelayanan publik membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, kompetensi aparatur negara harus memenuhi standar pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Dalam hal ini, kompetensi meliputi pengetahuan tentang tugas, keterampilan dalam melakukan pekerjaan, serta sikap yang mendukung keberhasilan tugas pelayanan. Semua aspek ini berperan penting dalam memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Kompetensi Sumber Daya Manusia Di Pemerintahan desa Lasiwala. Penelitian ini juga bertujuan Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Pemerintahan Desa Lasiwala, serta bagaimana prngaruh tingkat kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga akan mengkaji dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi-dimensi tersebut meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Semua dimensi ini harus diperhatikan oleh setiap instansi pemerintah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga memenuhi harapan psikologis masyarakat.

Pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada prosedur yang baku, tetapi juga pada bagaimana aparatur pemerintah memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan cenderung akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah. Oleh karena itu, meningkatkan kompetensi SDM di Pemerintahan Desa Lasiwala menjadi hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Lasiwala. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kompetensi aparaturnya serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis pengaruh tingkat kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Desa Lasiwala, Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena yang ada serta menguji hubungan antar variabel secara sistematis dan terukur. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang dapat diolah dan disajikan dalam bentuk angka, sehingga mempermudah pemahaman terhadap fenomena yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Desa Lasiwala, Kabupaten Sidenreng Rappang, selama dua bulan terakhir, dengan jumlah sebanyak 68 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh, di mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel karena jumlah responden relatif terbatas.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum tentang kondisi pelayanan publik di Desa Lasiwala, termasuk interaksi antara aparatur desa dengan masyarakat. Kuesioner disebar kepada seluruh responden untuk memperoleh data mengenai tingkat kompetensi SDM dan kualitas pelayanan publik yang diterima.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kompetensi SDM mengacu pada teori Spencer, yang mencakup tiga komponen utama: pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap kerja (attitude). Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, digunakan indikator dari teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri dari lima dimensi: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Instrumen disusun dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala Likert 5 poin, yaitu:

Sangat Tidak Baik = 1

Tidak Baik = 2

Kurang Baik = 3

Baik = 4

Sangat Baik = 5

Sumber: Skala Likert (Ahmad, 2015:155)

Untuk menjamin kualitas data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan teknik Item-Total Statistics, dengan hasil bahwa semua item kuesioner dinyatakan valid. Variabel Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia (X) Dengan nilai corrected item-total correlation lebih besar dari > 0.25 , 0.30 (corrected item-

total correlation > 0.25, 0.30).dan untuk variabel kualitas pelayanan publik (Y) valid dengan nilai corrected item-total correlation lebih besar dari > 0.25, 0.30 (corrected item-total correlation > 0.25, 0.30).

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha, dan menghasilkan nilai 0.754 untuk variabel kompetensi SDM dan 0.726 untuk variabel kualitas pelayanan publik. Karena nilainya melebihi 0.60, maka instrumen dikategorikan reliabel.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 21.0, meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan data penelitian, serta analisis regresi sederhana untuk menguji pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik. Uji normalitas juga dilakukan untuk memastikan data terdistribusi normal, sebagai syarat penting dalam regresi.

Seluruh proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data dilakukan secara sistematis dan cermat, dengan mempertimbangkan faktor eksternal seperti keterbatasan waktu dan sumber daya. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah terhadap pemahaman hubungan kompetensi SDM dengan kualitas pelayanan publik, serta rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Lasiwala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memperoleh data dari 68 responden masyarakat yang menerima pelayanan publik di Pemerintahan Desa Lasiwala, Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan publik di desa tersebut masih tergolong rendah.

1. Tingkat Kompetensi SDM

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa indikator kompetensi SDM berdasarkan tiga dimensi teori Spencer (pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja) memiliki rata-rata capaian sebesar 58%, yang tergolong dalam kategori “kurang baik”. Dari ketiga dimensi tersebut, keterampilan (skill) menunjukkan capaian tertinggi sebesar 68%, diikuti oleh sikap kerja (attitude) sebesar 58%, dan pengetahuan (knowledge) yang terendah, hanya 48%. Hal ini menunjukkan bahwa aparat desa cukup terampil secara teknis, namun masih kurang dalam pemahaman konseptual serta pengetahuan administratif yang memadai.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pada indikator kualitas pelayanan publik, yang diukur menggunakan lima dimensi dari teori Parasuraman (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), diperoleh rata-rata capaian sebesar 40%, dan termasuk dalam kategori “tidak baik”. Dimensi reliability (keandalan) memiliki capaian tertinggi yaitu 52%, namun tetap dalam kategori kurang baik, sementara dimensi empathy (kepedulian) merupakan yang terendah

yaitu 37%, yang termasuk kategori tidak baik. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan masih belum mampu memenuhi harapan masyarakat dalam hal ketepatan, kepedulian, dan kenyamanan.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana menggunakan SPSS, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.008 (< 0.05), yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Lasiwala.

Pembahasan

Temuan dalam penelitian ini menegaskan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik di Desa Lasiwala sangat berkaitan dengan rendahnya kompetensi aparatur pemerintah desa. Khususnya pada aspek pengetahuan, banyak aparatur yang belum memahami prosedur dan substansi pekerjaan secara menyeluruh, misalnya dalam pengoperasian komputer, pengisian dokumen pelayanan, dan sistem administrasi desa.

Pada aspek keterampilan, meskipun berada dalam kategori baik, namun belum merata pada seluruh aparatur desa, sehingga pelayanan masih bergantung pada individu tertentu. Hal ini terlihat dari kejadian saat petugas tidak hadir dan pelayanan tidak dapat dilakukan karena tidak ada yang mampu menggantikan.

Sementara itu, pada sikap kerja, masih terdapat perilaku kurang responsif, seperti keterlambatan hadir di kantor atau ketidakpedulian dalam menanggapi masyarakat. Ini menunjukkan pentingnya pembinaan sikap profesionalisme dan integritas aparatur.

Rendahnya capaian pada indikator empathy dan responsiveness dalam pelayanan menunjukkan bahwa aparat desa masih kurang dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Masyarakat mengeluhkan prosedur yang lambat dan kurangnya kejelasan dalam proses pelayanan. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan fasilitas pelayanan di kantor desa, seperti ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman, serta keterbatasan teknologi informasi yang seharusnya bisa mempercepat proses layanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peningkatan kompetensi SDM harus dilakukan secara menyeluruh, mulai dari pelatihan teknis, penguasaan teknologi informasi, hingga pelatihan etika pelayanan dan penguatan integritas kerja. Selain itu, perlu adanya evaluasi dan penyusunan SOP yang lebih baik serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Pemerintahan Desa Lasiwala, Kabupaten Sidenreng Rappang, dapat disimpulkan bahwa

1. Indikator tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia di Pemerintahan Desa Lasiwala, Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki hasil capaian presentase sebesar 58% yang berada pada kategori kurang baik. Untuk itu, Pemerintah Desa Lasiwala diharapkan dapat melakukan evaluasi ulang terhadap kompetensi sumber daya, khususnya sumber daya manusia yang ada, guna mengembangkan dan mengoptimalkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja individu atau aparatur.
2. Indikator kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Desa Lasiwala, Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki hasil capaian presentase sebesar 40% yang berada pada kategori tidak baik. Untuk itu Perlu adanya perhatian dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor pemerintahan desa Lasiwala, khususnya pemerintah desa, dengan cara mendorong dan memotivasi para aparatur agar terus mengembangkan kompetensi mereka di bidang pelayanan, sehingga dapat memberikan layanan yang benar-benar maksimal dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Kamaruddin, S. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.
- Mayssara A. Abo Hassanin, Affiifi. 2018. "Bab II Kajian Pustaka Dan Kerangka Pemikiran." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, no. 2017: 9–29. Jurnal
- Ade Putra Ode Amane, Abdul Haq, Haminun Dg. Matorang, and Susanti Susanti. 2023. "Peran Sekretaris Desa Dalam Pelayanan Administrasi Umum Di Desa Lumpoknyo." *Jispeindora Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora* 2 (2): 133–42. 52.
- Adriana, Fitri, Muh Zabir Zainuddin, Suyuti HM, and Rasidin Utha. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Salon Bunda Rida." *Sultra Journal of Economic and Business* 3 (1): 57–68.
- Aprilia, Sintia, Nurul Ati, and Retno Sekarsari. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat." *Jurnal Respon Public* 14 (5): 1–13.
- Bahri, Syamsul, Andi Aminullah Alam, and Supiati Supiati. 2017. "Pengaruh Layanan Informasi Bidang Bimbingan Sosial Terhadap Perkembangan Perilaku Sosial Siswa." *Jurkam: Jurnal*
- Bakhtiar, and Rizalul Gadi. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm)." *Al-Ulum: Ilmu Sosial Dan Humaniora* 6 (1): 30–44.
- Dema, Herman. 2019. "Peranan Pemerintah Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penanggulangan Pernikahan Dini Di Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang." *AkMen Jurnal Ilmiah* 15 (1): 26–31.

Diah, Yuliansyah M, Lina Dameria Siregar, Nyimas Dewi, and Murnila Saputri. 2021. "Strategi Mengelola Sumber Daya Manusia (Sdm) Unggul Dalam Tatanan Normal Baru Bagi Pelaku Umkm Di Kota Palembang" 2 (21): 67–76.

Fauzi, Achmad, Iwan Setyawan, Syifa Aulia Rahma, Nunti Harnanti, Anastasia Linda, and Surya Opusunggu. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1 (3): 219–27.

Helti. 2021. "Kualitas Pelayanan Kesehatan UPT Puskesmas Pujon Di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas," 7–28.

Hilmawan, Ipan. 2022. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pengembangan Karir Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Jawa Barat Dan Banten (Bjb) Cabang Rangkasbitung" 6 (2): 104–14.

Husain, Sulfitri. 2025. "Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Mendukung Masyarakat Yang Efektif Di Desa Ombo." *Akademik* 3 (1): 235–41.

Juliansyah, Ervan. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda." *Ilmu Hukum Dan Sosial* 2 (2): 814–26.

Kepemimpinan, Pengaruh, Kedisiplinan Dan Komunikasi, Terhadap Pelayanan, Publik Di, and Puskesmas Kabupaten. 2016. "Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan Dan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kabupaten Sambas." *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 5 (3): 109–14.

Kholilah, Zawawi Nasution, and Hermanita. 2018. "Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja PT. Tirta Fresindo Jaya (Mayora Group) Palembang." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3 (1): 387–402.

Kosanke, Robert M. 2019. "Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Infinito Culinary Bandung," 30–88.

Lase, Yusnidar, and Ayler Beniah Ndraha. 2023. "Analisis Urgensi Pelatihan Dalam Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli." *Jmbi Unsrat (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 10 (3): 1804–14.

Lumbantobing, Artha. 2021. "Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Tuntungan." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik* 1 (1): 25–39.

Mananeke, Trio Dora Wanda, Joyce J. Rares, and Deysi Tampongangoy. 2019. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung." *Jurnal Administrasi Publik* 5 (78): 1–15.

Mukti, Tiara Citra, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, and Universitas Islam. 2017. "Pengaruh Standar Oprasional Prosedur (Sop) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen" 2 (1): 14–26.

Mustanir, Ahmad, and M Rais Rahmat Razak. 2017. Nilai Sosial Budaya Pada Partisipasi Masyarakat Etnik Towani Tolotang Dalam Musyawarah Rencana Pembangunan. *Prosiding Konferensi Nasional Ke-6 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah (AppptmA)Ruan Tinggi*

Muhammadiyah
Aisyiyah
(Appptma).
<http://asosiasipascaptm.or.id/index.php/publikasi/prosiding-konferensi-nasional-appptma-ke-6>.

- Nafiudin, Imam. 2019. "Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (min) Se-Kota Bandar Lampung." Tesis, 1–176.
- Nawir, Erni, Monalisa Ibrahim, and Hariyanti Hamid. 2021. "Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang." *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan* 9 (1): 47–54.
- Pramularso, Eigis Yani. 2018. "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta." *Widya Cipta II* (1): 40–46.
- Renyut, Selvia F G. 2023. "Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda." *Jurnal Mirai Management* 8 (1): 540–54.
- Robyardi, Erfan. 2013. "Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 10 (1): 29–33.
- Rusvitawati, Devi. 2016. "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin" 2.
- Studi, Program, Ilmu Manajemen, Universitas Halu Oleo, Program Studi, Ilmu Manajemen, Universitas Halu Oleo, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan Publik, and Kecamatan Besulutu. 2024. "Economics and Digital Business Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Moderasi Kepercayaan Publik Di Kecamatan Besulutu , Kabupaten Konawe." *Jurnal Statistic* 5 (2).
- Suaedi, Fali. 2017. "Pengertian Pengembangan Kompetensi Kerja Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit Haji Surabaya." *Jurnal Al Tijarah* 3 (1): 79–102.
- Suhardi, Deddy, and Silvy Sondari Gadzali. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Bank Mandiri Republik Indonesia Unit Tanjung Siang." *The World of Business Administration Journal* 1 (1): 20–42.
- Suharti, Eka. 2018. "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Perbandingan Antara Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Dan Fakultas Syariah Dan Hukum Uinam)." *Universitas Muhammadiyah Makassar* 7 (Desember): 61–77.
- Triyo, Ely, Haryono, and Irwantoro. 2020. "Strategi Inovasi Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Dalam Meningkatkan Potensi Dan Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat Desa (Studi Pada Bumdes Mandiri, Desa Morobakung, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik)." *Cakrawala Journal* 14 (2): 172–82.
- Ummah, Masfi Sya'fiatul. 2019a. "Kompetensi Sdm Ukm Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM Di Surabaya." *Sustainability (Switzerland)* 11 (1): 1–14. 2019b. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi." *Sustainability (Switzerland)* 11 (1): 1–14.
- Yulianti, Fadma, and Rofiqah Wahdah. 2018. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikmm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin)." *Jurnal Ecoment Global* 3 (2): 1–18.