

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA, BUDAYA KERJA DAN PRASARANA KERJA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR

Asrul Alam Ramadhan^{*1}, Syamsul Alam², Azlan Azhari³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}ramadhan38police@gmail.com, ²syamsulalam@stienobel-indonesia.ac.id,

³azlanazhari77@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan menganalisis budaya kerja terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan menganalisis prasarana kerja terhadap kualitas pelayanan, dan untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi sumber daya manusia, budaya kerja, dan prasarana kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif tentang gambaran yang berlaku dalam kaitannya dengan pengaruh kompetensi sumber daya manusia, budaya kerja, dan prasarana kerja terhadap kualitas pelayanan. Untuk keperluan penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Kantor SAMSAT Kota Makassar. Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini kurang lebih 2 (dua) bulan dimulai pada bulan Juni sampai bulan Agustus 2024. Sampel penelitian ini ialah sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan anggota sampel maka yang menjadi sampel penelitian ini sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan prasarana kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, serta sumber daya manusia, budaya kerja, dan prasarana kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: Sumber daya manusia, budaya kerja, prasarana kerja, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze human resource competence on service quality, to determine and analyze work culture on service quality, to determine and analyze work infrastructure on service quality, and to determine and analyze human resource competence, work culture, and work infrastructure simultaneously on service quality.

This type of research is quantitative research on the prevailing description in relation to the influence of human resource competence, work culture, and work infrastructure on service quality. For the purposes of this research, the author conducted research at the Makassar City SAMSAT Office. The time to be used in this study is approximately 2 (two) months starting from June to August 2024. The sample of this research is a saturated sample, namely a sampling technique if all members of the population are used as sample members, then the sample for this research is 100 respondents.

The results of the study indicate that human resource competence has a positive and significant effect on service quality, work culture has a positive and significant effect on service quality, and work infrastructure has a positive and significant effect on service quality, and human resources, work culture, and work infrastructure simultaneously have a positive and significant effect on service quality.

Keywords: Human resources, work culture, work infrastructure, service quality.

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah sudah sewajarnya memberikan pelayanan kepada masyarakat karena seiring dengan berjalannya waktu, tuntutan dari Masyarakat kepada pemberi layanan dalam instansi-instansi pemerintah tidak terkecuali Kantor SAMSAT Kota Makassar terus meningkat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, maka

organisasi ini dituntut untuk berkinerja dengan baik agar maksimalisasi pelayanan bisa diberikan kepada masyarakat yang notabene menjadi pelanggan untuk pemberi layanan.

Pelayanan Kantor Samsat telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik ini memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Seperti pendapat yang diungkapkan oleh Albrecht dan Zemke dalam jurnal (Yuniarti et al., 2021), mengatakan kualitas pelayanan publik ditentukan berdasarkan kemampuan aparat, kualitas yang digunakan dalam memproses pelayanan, dan budaya kerja, artinya pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah atas setiap kegiatan yang dilaksanakan demi kepentingan publik atau masyarakat.

Penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sekarang ini masih dianggap kurang cukup, karena masih adanya keluhan masyarakat tentang rendahnya pelayanan publik. Warga pengguna layanan sering diperhadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian pada saat mereka berinteraksi dengan birokrasi. Ketidakpastian tidak hanya berlaku untuk waktu tetapi terjadi juga dengan biaya layanan dan cara pelayanan, (Dwiyanto, 2015)

Hal ini senada yang ditulis (Aneta, 2017), bahwa pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu yang menyebabkan pelayanan dianggap sulit dan membosankan bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan di atas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering lambat yang membutuhkan waktu lama.

Menjalankan sebuah instansi pemerintahan dengan efektif dan efisien merupakan sebuah tantangan tersendiri dikarenakan adanya pergeseran dari sekadar memberikan layanan seadanya, menjadi melayani kebutuhan masyarakat dengan standar yang tinggi (high quality service), (Nawang Sari, 2012) artinya di era reformasi seperti sekarang tentunya menghadirkan beberapa harapan dari masyarakat kepada pemerintah yang dituntut untuk meningkatkan profesionalisme terutama dalam memberikan layanan agar tidak diskriminatif, transparan, dan sebisa mungkin dilaksanakan dengan prosedur yang sederhana.

Mewujudkan harapan-harapan yang telah disebutkan diatas, peran manusia dalam sebuah organisasi baik dalam organisasi publik maupun organisasi swasta tentunya sangat menentukan perkembangan organisasi dimana mereka menjadi anggota didalamnya. Dalam sebuah instansi pemerintah, sumber daya manusia didalamnya lazim disebut sebagai pegawai merupakan aspek yang sangat berpengaruh dalam tercapainya tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan oleh organisasi terlebih pada organisasi yang memiliki focus terhadap pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, pegawai merupakan faktor penentu dari maju atau mundurnya suatu organisasi dikarenakan mereka yang menghadapi langsung para pelanggan yang kemudian dari hal tersebut dapat melahirkan citra ataupun penilaian pelanggan kepada organisasi. Namun pada kondisi yang nyata, belum atau bahkan jauh dari kondisikondisi yang diharapkan terjadi oleh para masyarakat terhadap pelayanan di instansi pemerintah. Keluhan-keluhan

masyarakat masih banyak dijumpai terkait dengan pelayanan dalam sebuah instansi pemerintah yang berbelit-belit (Rizal et al, 2017). Kemudian pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang baik, murah, mudah, terukur, dan cepat merupakan amanat yang harus diselenggarakan oleh pemberi layanan (Silvia, 2018).

Pelayanan publik merupakan faktor utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk itu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari standar pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja pemerintah karena pada dasarnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan (Cahyani, 2019). Pemerintah yang baik adalah Pemerintah yang harus menyediakan layanan publik sebagai dasar pelayanan kepada masyarakat karena mereka adalah warga negara dan penyumbang pajak bagi pemerintahan (Supromin & Choonhakhlai, 2019). Masyarakat yang menerima pelayanan publik harus mendapatkan pelayanan yang berkualitas karena tuntutan masyarakat yang beranggapan pemerintah memiliki tujuan mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Pemberi layanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan akses kemudahan serta kenyamanan kepada masyarakat atau penerima layanan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting, hal ini karena SDM penting bagi suatu lembaga. Suatu lembaga sudah tentu mempunyai visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan membutuhkan manajemen yang baik dan benar. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu lembaga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Suatu organisasi akan keberhasilan dan efektif karena didalamnya memiliki kinerja yang baik dan ditopang oleh kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki, (Kulla et al., 2018). Sependapat dengan (Samuel Frangky M. Silitonga, 2020),(Muhammad & Setiawan, 2017) bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Menyadari pentingnya peranan sumber daya manusia tersebut pimpinan organisasi telah banyak melakukan kegiatan untuk memberdayakan para pegawai sehingga memiliki kemampuan dan kinerja yang optimal dalam upaya pencapaian tujuannya. Pencapaian tujuan tersebut tentunya memerlukan penyiapan sumber daya manusia yang unggul berkualitas mampu berprestasi dan kompeten karena didasari bahwa keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai organisasi, sejatinya tergantung pada kompetensi sumber daya manusia yang dimilikinya³

Salah satu upaya instansi dalam mempertahankan pelayanan adalah dengan cara memperhatikan kompetensi pegawai, kompetensi menurut (Mulyadi, 2018) diartikan sebagai (1) kecakapan, kemampuan, kompetensi; dan (2) wewenang.

Kompetensi dapat diartikan sebagai tindakan atau perilaku yang dapat diukur melalui kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan untuk melakukan sesuatu. Kompetensi ditujukan pada konteks tugas dan dipengaruhi oleh budaya organisasi dan lingkungan kerja, dengan kata lain kompetensi terdiri dari kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan fungsi ditempat kerja.

Kondisi manajemen sumber daya manusia sangat mempengaruhi oleh budaya kerja organisasi. Budaya bukanlah perilaku yang jelas atau benda yang dapat terlihat dan di amati seseorang. (Jamaludin, 2017) bahwa “Budaya kerja dalam organisasi adalah keyakinan dan nilai bersama yang memberikan makna bagi anggota sebuah

institusi menjadikan keyakinan dan nilai tersebut sebagai aturan pedoman berperilaku didalam organisasi”. Budaya kerja organisasi selanjutnya menjadi identitas atau karakter utama organisasi yang dipelihara dan dipertahankan. Suatu budaya kerja yang kuat merupakan perangkat yang sangat bermanfaat untuk mengarahkan perilaku, karena membantu pegawai atau karyawan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik sehingga pegawai/karyawan pada awal karirnya perlu memahami budaya dan bagaimana budaya tersebut terimplementasikan.

Menurut (Abdullah et al., 2022) bahwa sumber daya manusia dalam organisasi berpotensi memberikan pelayanan kepada semua masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap instansi.

Pendapat (Candra, 2019) berbeda dengan pendapat diatas, bahwa sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini senada dengan (Handayani et al., 2020), (Fakhshanoor et al., 2021).

Kompetensi pegawai pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan, (Iwan, 2021). Penjabaran tersebut dapat dijelaskan bahwa pegawai yang berkompeten akan menjamin tercapainya tujuan birokrasi yang ideal melalui kualitas pelayanan yang prima kepada publik dengan memberikan respon yang cepat terhadap keinginan masyarakat (Hayat, 2017); (Detson Ray Halomoan Sitorus & Anggraini, 2024); (Taufiqurokhman, 2018).

Terdapat sejumlah budaya kerja yang bernilai negatif masih menghiasi pelaksanaan tugas dan kewajiban oleh para pegawai berpotensi menghambat kinerja organisasi, (Zulkifli, 2014). (Ihsan, 2014) mengemukakan bahwa mutu sumber daya manusia Indonesia yang tidak mampu bersaing. Hal ini disebabkan oleh karena faktor budaya kerja yang juga masih lemah dan tidak merata. Ada anggapan bahwa budaya kerja produktif di Indonesia, belum merata karena bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin.

Sedangkan pendapat (Zulkifli, 2017) dalam penelitiannya budaya kerja kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu instansi pemerintah, artinya budaya kerja merupakan suatu pemahaman, sikap dan perilaku yang diterapkan orang-orang sewaktu melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi/institusi. Nilai yang dianut dalam menerapkan budaya kerja sewaktu bekerja dapat menentukan kualitas suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang. Apabila para pegawai yang bekerja dalam suatu institusi mampu menerapkan budaya kerja berkualitas tentu dapat pula meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pada pemerintah maupun pemerintah daerah. Hal ini sepaham dengan (Maryam et al., 2023), (Miyono & Rosidin, 2017), (Miyono & Rosidin, 2017) bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Lain halnya pendapat (Kurnia & Gunawan, 2023), (Frinaldi, 2014) bahwa budaya kerja terhadap kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Selain kemampuan sumber daya manusia, sarana prasarana adalah salah satu faktor penting lainnya yang sangat berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan dalam suatu organisasi, (Widada, T., Pramusinto, A., & Lazuardi, 2017).

Sarana Prasarana merupakan alat penunjang yang berperan penting bagi para pegawai dalam menunjang pekerjaannya. Dengan adanya sarana prasarana yang menunjang, tugas dari pegawai dapat diselesaikan dengan baik, sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Betapapun hebatnya penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi seorang pegawai, tanpa didukung oleh sarana dan

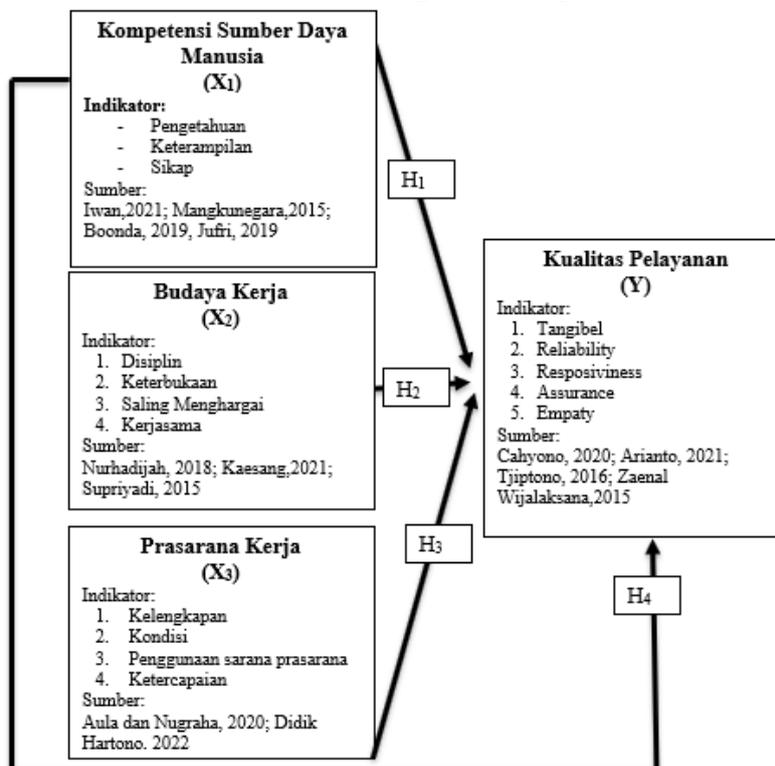
prasarana yang memadai maka hasil yang di dapatkan tidak dapat dicapai secara maksimum, (Kibar et al., 2023)

(Anandya Saraswati, Leonardo Budi Hasiholan, 2021), Prasarana merupakan perangkat yang dimanfaatkan sebagai penunjang utama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sedangkan untuk fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Senada yang diungkapkan, (Prayogo et al., 2019), *facilities and infrastructure are materials, tools and media that can be used indirectly to support and expedite processes or services within an organization/company. With indicators in it, among others: reliability, completeness, technology and ease of use*".

Pemanfaatan sarana dan prasarana layanan merupakan salah satu indikator sebagai ukuran tingkat baik atau buruknya layanan yang diberikan pemberi layanan kepada pelanggan. Pemanfaatan sarana prasarana yang baik adalah penggunaan yang disesuaikan dengan kebutuhan, (Ryanda & Wulansari, 2021). Lain halnya yang diungkapkan oleh (Siti Khotijah et al., 2022), bahwa sarana prasarana tidak mendukung terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan (Saleh, 2019) menyatakan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Samsat Binjai masih belum mampu memberikan pelayanan yang memadai terhadap wajib pajak, baik dari segi ketersediaan sarana dan prasarana, keberfungsian, pemeliharaan maupun dari segi pengembangan sarana dan prasarana.

Berdasarkan *review* dari berbagai penelitian terdahulu yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa terdapat celah (gap) dalam hasil tersebut. Yaitu dimana hasil penelitian belum menunjukkan hasil yang konsisten. Inilah yang membuat peneliti tertarik untuk menguji kembali pengaruh kompetensi sumber daya manusia, budaya kerja, dan prasarana kerja, serta kualitas pelayanan.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka berpikir di atas maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar.
2. Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar.
3. Prasarana Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar.
4. Kompetensi sumber daya manusia, budaya kerja, dan prasarana kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Penelitian dengan metode asosiatif menurut (Sugiyono, 2017) adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar, selama kurang lebih 2 (dua) bulan (Juni-Agustus 2024) hingga data yang diperlukan terhadap sejumlah sampel yang ditetapkan dan data sekunder sebagai data pendukung terpenuhi. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar masih ditemukan tidak optimalnya pelayanan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek/objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti dan kemudian diambil kesimpulannya (Hikmawati, 2017). Penelitian ini memiliki populasi yang ditargetkan kepada masyarakat yang dilayani sedang membayar pajak di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

(Malhotra, 2019), menggunakan cara penentuan sampel yaitu bilamana populasi tidak diketahui maka, sampel ditentukan langsung peneliti, adapun sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, angket/kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear sederhana yang didahului dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji f, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan tabel dibawah bahwa butir indikator rhitung > 0,30, artinya semuanya valid.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM

Item Pertanyaan	R hitung	>0,30	Keterangan
Pertanyaan 1	0,598	0,30	valid
Pertanyaan 2	0,930	0,30	valid
Pertanyaan 3	0,859	0,30	valid
Pertanyaan 4	0,930	0,30	valid

Item Pertanyaan	R hitung	>0,30	Keterangan
Pertanyaan 5	0,859	0,30	valid
Pertanyaan 6	0,916	0,30	valid

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Budaya Kerja

Item Pertanyaan	R hitung	>0,30	Keterangan
Pertanyaan 1	0,903	0,30	Valid
Pertanyaan 2	0,800	0,30	Valid
Pertanyaan 3	0,892	0,30	Valid
Pertanyaan 4	0,903	0,30	Valid
Pertanyaan 5	0,800	0,30	Valid
Pertanyaan 6	0,892	0,30	Valid
Pertanyaan 7	0,800	0,30	Valid
Pertanyaan 8	0,892	0,30	Valid

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Prsarana Kerja

Item Pertanyaan	R hitung	>0,30	Keterangan
Pertanyaan 1	0,789	0,30	Valid
Pertanyaan 2	0,891	0,30	Valid
Pertanyaan 3	0,915	0,30	Valid
Pertanyaan 4	0,782	0,30	Valid
Pertanyaan 5	0,915	0,30	Valid
Pertanyaan 6	0,782	0,30	Valid
Pertanyaan 7	0,915	0,30	Valid

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	R hitung	>0,30	Keterangan
Pertanyaan 1	0,844	0,30	Valid
Pertanyaan 2	0,604	0,30	Valid
Pertanyaan 3	0,904	0,30	Valid
Pertanyaan 4	0,874	0,30	Valid
Pertanyaan 5	0,880	0,30	Valid
Pertanyaan 6	0,904	0,30	Valid
Pertanyaan 7	0,874	0,30	Valid
Pertanyaan 8	0,880	0,30	Valid

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan instrumen diatas, setelah dilakukan pengujian melalui olahan data SPSS vesri 25 telah ditemukan bahwa semuanya valid. Semua instrumen variabel independen dan variabel dependen dinyatakan valid, maka penelitian ini dilanjutkan dengan pengujian realibilitas

Uji Reliabilitas**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi SDM (X ₁)	0,828	Reliabel
Budaya Kerja (X ₂)	0,741	Reliabel
Prasarana Kerja (X ₃)	0,727	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,587	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2024

Pengujian reliabilitas diatas telah dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban atas keseluruhan item pernyataan yang digunakan adalah reliabel, artinya semua variabel-variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan sebagai alat ukur pada instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda**Tabel 6. Output Analisis Regresi Berganda Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.158	.170		.928	.356
X1	.279	.033	.367	8.405	.000
X2	.256	.040	.310	6.397	.000
X3	.409	.037	.538	11.185	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil print out SPSS diperoleh koefisien dalam perhitungan regresi di atas, maka persamaan regresinya menjadi :

$$Y = 0.158 + 0.279X_1 + 0.256X_2 + 0.409X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 0.158 mempunyai pengertian bahwa jika skor yang meliputi Kompetensi Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja, dan Prasarana Kerja nilainya tetap/konstan, maka kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar mempunyai nilai sebesar 0.158
2. Nilai koefisien regresi variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X₁) sebesar 0.279 berarti bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel X₁ dengan asumsi X₂ dan X₃ tetap maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0.3279.
3. Nilai koefisien regresi variabel X₂ Budaya Kerja sebesar 0.256 berarti bahwa setiap peningkatan 1 satuan variable Budaya Kerja (X₂) sebesar 0.256 dengan asumsi X₁ dan X₃ tetap, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0.256.
4. Nilai koefisien regresi variabel (X₃) Prasarana Kerja sebesar 0.409 berarti bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel Prasarana Kerja sebesar (X₃) dengan asumsi X₁ dan X₂ tetap, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0.409.

Uji t

Berdasarkan tabel 6 diatas, maka dapat dideskripsikan pengujian secara parsial sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} 8,405 > t_{tabel} 1,660 dan nilai signifikasi t dari X_1 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima yaitu ada pengaruh positif dan signifikan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan.
2. Nilai t_{hitung} 6,397 > t_{tabel} 1,660 dan nilai signifikasi t dari X_2 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima yaitu ada pengaruh positif dan signifikan Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.
3. Nilai t_{hitung} 4,981 > t_{tabel} 1,670 dan nilai signifikasi t dari X_3 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H3) diterima yaitu ada pengaruh positif dan signifikan Prasarana Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Uji F

**Tabel 7. Hasil Uji F (Secara Simultan)
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19.853	3	6.618	158.283	.000 ^b
Residual	4.014	96	.042		
Total	23.866	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: data diolah, 2024

Dari hasil uji F diatas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 158,088 $\geq F_{Tabel}$ 2,70 dengan nilai signifikannya $0,00 \leq 0,05$ artinya ada pengaruh atau hubungan yang signifikan antara Kompetensi Sumber Daya Manusia (X_1), Budaya Kerja (X_2), dan Prasarana Kerja (X_3) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Koefisien determinasi (R²)

**Tabel 8. Hasil Uji Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^a	.832	.827	.20447

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data Diolah, 2024

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0.827 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi Kompetensi Sumber Daya Manusia (X_1), Budaya Kerja (X_2), dan Prasarana Kerja (X_3) mempunyai kontribusi terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada kantor SAMSAT Kota Makassar sebesar 82.70%, sedangkan sisanya sebesar 17,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Uji Beta (Secara Dominan)**Tabel 9. Hasil Uji Beta Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.158	.170		.928	.356
X1	.279	.033	.367	8.405	.000
X2	.256	.040	.310	6.397	.000
X3	.409	.037	.538	11.185	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel yang meliputi Kompetensi Sumber Daya Manusia (X_1), Budaya Kerja (X_2), dan Prasarana Kerja (X_3), maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap Kualitas Pelayanan adalah variabel Prasarana Kerja (X_3) yaitu 0.538.

PEMBAHASAN**Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan**

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berangkat dari pengertian tersebut kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya dan berpotensi meningkatkan pelayanan, (Rahmiati, 2018)

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan Nilai t_{hitung} 8,405 > t_{tabel} 1,660 dan nilai signifikansi t dari X_1 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima yaitu ada pengaruh positif dan signifikan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil Penelitian tersebut senada dengan penelitian-penelitian sebelumnya Kompetensi Sumber Daya Manusia merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Hasil analisis yang telah dilakukan sebagian besar pegawai memiliki kompetensi yang baik, baik kompetensi pengetahuan, kemampuan meliputi pendidikan yang sesuai dengan kemampuan pekerjaannya, pengalaman serta kemampuan menganalisis data, dan meliputi kompetensi sikap seperti dalam pengendalian diri (emosi) agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan, kepercayaan diri dan fleksibel dalam berbagai situasi. Kompetensi Sumber Daya manusia keseluruhan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik dan telah sesuai seperti yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Semakin berkompeten kompetensi pegawai melayani masyarakat akan semakin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Kota Makassar.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Yunni Hanitha (2015) tentang “Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dikantor camat sajad kabupaten

sambas ” menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap pelayanan.

Pendapat (Raymond et al., 2018) juga menyatakan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, artinya sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia perlu ditingkatkan. Hal ini berkaitan dengan adanya keluhan dari pelayanan publik, yang mengatakan bahwa pelayanan masih apa adanya, tidak maksimal dilaksanakan, sehingga perlu pelatihan dan pendidikan bagi pegawai (Fakhsianoor et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa besar pengaruh Kompetensi pegawai yang diukur melalui dimensi *Motives* yakni motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauhi dari yang lain. *Traits* yakni karakteristik-karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi. *Self concept* yakni sikap, nilai dan citra diri seseorang. *Knowledge* yakni pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu dan *Skill* yakni kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu pada Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung berada pada kategori cukup tinggi yakni berpengaruh sebesar 86,1% (delapan puluh enam koma satu persen) hal ini membuktikan bahwa kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 23,9% (dua puluh tiga koma sembilan persen) merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, (Ardiansyah, 2022).

Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, (Amrizal Akmul et al., 2023).

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, (Lufitasari et al., 2023).

Kompetensi pegawai pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan, (Iwan, 2021). Penjabaran tersebut dapat dijelaskan bahwa pegawai yang berkompeten akan menjamin tercapainya tujuan birokrasi yang ideal melalui kualitas pelayanan yang prima kepada publik dengan memberikan respon yang cepat terhadap keinginan masyarakat (Hayat, 2017); (Detson Ray Halomoan Sitorus & Anggraini, 2024); (Taufiqurokhman, 2018).

Menurut (Anwar Prabu Mangkunegara, 2015), kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja pelayanan. Diartikan bahwa jika aparatur mampu atau paham tentang kompetensinya akan bermanfaat untuk mendukung kinerja pelayanan publik. Hasil temuan penelitian yang dilakukan ini sejalan dan memperkuat hasil (Boonda et al., 2019), mengemukakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan.

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Budaya kerja para pegawai dapat membawa perubahan organisasi bagi peningkatan mutu dan berkualitas. Budaya kerja penting untuk menyediakan konsistensi

dan fleksibilitas agar dapat responsive terhadap permintaan pemohon informasi, serta mampu mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan terus berkembang, sehingga sebuah organisasi yang benar-benar dikelola dengan alat manajemen yang baik akan mendorong pegawai berperilaku yang positif dan produktif dalam kerjanya.

Tindakan pimpinan akan sangat berpengaruh terhadap perilaku yang dapat diterima, baik atau tidaknya. Terdapat dua langkah dalam membentuk suatu budaya yang kuat dan membawa pada keberhasilan, yaitu penumbuhan komitmen dan pemeliharaan konsisten. Komitmen seseorang dikatakan sangat kuat terhadap organisasi, apabila ia mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi tersebut. Konsisten merupakan istilah yang menerangkan adanya suatu sikap kesesuaian dalam bertindak dengan apa yang telah digariskan oleh aturan-aturan eksplisit maupun implisit.

Hasil analisis yang telah dilakukan sebagian besar pegawai memiliki budaya kerja baik mengenai tanggung jawab dan mampu bekerja sama dalam melaksanakan tugas, serta mempunyai sifat jujur dan penyesuaian diri dalam bekerja sesuai dengan ketetapan. Namun pengetahuan tersebut belum sepenuhnya diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari, disebabkan karena masih ada pegawai yang merasa kesulitan beradaptasi dalam tempat kerja baru dan masih ada beberapa yang mempunyai urusan di saat jam kerja berlangsung. Dengan demikian, pelayanan akan terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya jika budaya kerja diterapkan sesuai ketentuan.

Hasil penelitian ditemukan bahwa nilai $t_{hitung} 6,397 > t_{tabel} 1,660$ dan nilai signifikansi t dari X_2 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima yaitu ada pengaruh positif dan signifikan Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini sepaham dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, adapun beberapa penelitian yang dimaksud yaitu Budaya kerja merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja (Sutrisno, 2015). Jadi budaya kerja yang diciptakan dalam suatu organisasi akan membawa dampak positif apabila budaya itu memiliki nilai positif dan tinggi penerapannya dalam proses pelaksanaan tujuan organisasi, hal ini akan membantu dan menciptakan kualitas pelayanan yang baik pada pemerintahan. Senada yang dinyatakan oleh (Mitha Heriyanti Anggraeni, 2020), bahwa budaya kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian yang terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Risnawati, 2017) penerapan budaya kerja dalam organisasi mempunyai dampak terhadap kualitas pelayanan prima. (Ruffiah, R., & Muhsin, 2019) juga mengungkapkan bahwa organisasi yang konsisten dengan norma-norma yang dimilikinya dengan sendirinya mengalir pelayanan yang baik.

Budaya kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, artinya budaya kerja merupakan sistem yang menembus nilai-nilai, norma dan keyakinan yang ada di setiap pegawai. Budaya kerja merupakan pondasi yang berisi norma-norma, nilai-nilai, cara kerja pegawai dan kebiasaan dan bermuara pada kualitas pelayanan pada suatu organisasi, (Hamsiah et al., 2022)

(Sinta Riani, 2018), mengatakan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, artinya pada umumnya budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah

sikap dan juga perilaku SDM (sumber daya manusia) yang ada agar dapat meningkatkan efektivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang.

(Ansari et al., 2017), terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan publik, semakin baik penerapan nilai-nilai budaya kerja kepada pegawai maka kualitas pelayanan pada masyarakat di instansi tersebut akan meningkat.

Senada yang dinyatakan oleh (Mitha Heriyanti Anggraeni, 2020), bahwa budaya kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian yang terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Risnawati, 2017) penerapan budaya kerja dalam organisasi mempunyai dampak terhadap kualitas pelayanan prima. (Ruffiah, R., & Muhsin, 2019) juga mengungkapkan bahwa organisasi yang konsisten dengan norma-norma yang dimilikinya dengan sendirinya mengalir pelayanan yang baik. Juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Idul et al., (2021) menemukan bahwa Variabel Budaya Kerja Signifikan Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperasi Dan Umkm Kabupaten Pinrang.

Pengaruh Prasarana Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam hal sarana prasarana sarana adalah komponen atau tambahan yang bekerja untuk mendukung proses koordinasi kegiatan dan fungsi kerja. Sementara itu, prasarana yang digunakan untuk memungkinkan pelaksanaan operasi kerja yang sedang berlangsung atau sedang berlangsung. Tanpa adanya sarana prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa nilai koefisien regresi variabel (X_3) Prasarana Kerja sebesar 0.409 berarti bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel Prasarana Kerja sebesar (X_3) dengan asumsi X_1 dan X_2 tetap, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0.409.

Prasarana kerja adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, dimana apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Faktor penting dalam sarana dan prasarana yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah jumlah ketersediaan, kualitas dan penerapan teknologi dalam penggunaannya. Jumlah ketersediaan harus memenuhi kebutuhan sesuai dengan kuantitas pengguna. Kualitas juga harus dalam kondisi prima sehingga sarana dan prasarana selalu siap untuk dioperasikan. Demikian juga dengan teknologi yang digunakan akan sangat mempengaruhi kecepatan layanan. Semakin tinggi tingkat teknologi yang terdapat dalam sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan publik, maka kualitas layanan juga akan semakin baik. (Khaerul Saleh, 2019) mengatakan bahwa ketersediaan sarana prasarana mampu memberikan pelayanan sesuai harapan pengguna. (Qodratilah, 2011) bahwa sarana prasana dalam arti yang lebih praktis adalah yang menjadi penunjang utama terlaksananya suatu pembangunan, dengan kata lain sarana prasarana merupakan pendukung untuk dapat mencapai suatu maksud dan tujuan tertentu yang sudah ditentukan oleh pihak organisasi, termasuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan. Hal senada yang disampaikan oleh (Aimah & Laeliah, 2021) bahwa suksesnya pembelajaran di sekolah didukung oleh adanya pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah secara efektif dan efisien. Sarana dan prasarana yang ada di sekolah tersebut perlu dikelola

untuk kepentingan proses pembelajaran di sekolah. Pengelolaan itu dimaksudkan agar dalam menggunakan sarana dan prasarana merupakan kegiatan yang sangat penting di sekolah, karena akan sangat mendukung terhadap suksesnya proses pembelajaran di sekolah, artinya pengelolaan manajemen sarana prasarana dengan efektif dapat meningkatkan kualitas layanan pembelajaran.

Pencapaian target organisasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah ketersediaan prasarana kantor seperti kelengkapan, pemeliharaan/kondisi yang baik, penggunaan yang prasarana sesuai peruntukannya, (Didik Hartono, 2022)

Kondisi prasarana kerja yang dimiliki Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang sangat layak untuk digunakan, sehingga dapat menunjang kualitas pelayanan publik, (Pebriani et al., 2019).

Pengaruh Kompetensi, Budaya Kerja, dan Prasarana Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan organisasi melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyaltas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan organisasi. Menurut Arianto (Arianto, 2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh organisasi saat klien berada di organisasi. (Arianto & Octavia, 2021) menggunakan lima indikator yang terdiri dari yaitu Tangible, Emphaty, Realibility, Responsiveness, dan Assurance. Sepaham dengan (Tjiptono, 2016), Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} 158,088 \geq F_{Tabel} 2,70$ dengan nilai signifikannya $0,00 \leq 0,05$ artinya ada pengaruh atau hubungan yang signifikan antara Kompetensi Sumber Daya Manusia (X_1), Budaya Kerja (X_2), dan Prasarana Kerja (X_3) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), artinya pengujian secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependent berpengaruh positif dan signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil olahan data SPSS, versi 25.0, bahwa pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (X_1), Budaya Kerja (X_2), dan Prasarana Kerja (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Kantor SAMSAT Kota Makassar, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan
2. Budaya Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan
3. Prasarana kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan
4. Kompetensi Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja, dan Prasarana Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada kantor SAMSAT Kota makassar

DAFTAR PUSTAKA

- Aneta, A. M. A. K. H. D. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT Kota Gorontalo)*. Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Negeri Gorontalo.
- Basri, A., Firman, A., & Badaruddin, B. (2024). The Effect of Workload, Work Stress and Work Environment on the Performance of Employees of the Makassar Shipping Science Polytechnic Simulator Unit. *Proceeding of Research and Civil Society Desemination*, 2(1), 36-47.
- Cahyani, A. D. (2019). Kualitas Pelayanan Sein Militan (Jam Pimpinan, Sosialisasi dan Cangkrukan) di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya (Studi Kelurahan Asemrowo Kecamatan Asemrowo). *Jurnal Publika Unesa*. Vol 7 No 9.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif* Edisi Kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Anggota IKAPI.
- Idul, I., Razak, M., & Alam, S. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Dan Umkm Kabupaten Pinrang. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(4), Article 4. <https://doi.org/10.37476/jbk.v10i4.3165>
- Kulla, T., Rumapea, P., & Tampongangoy, D. L. (2018). Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Tinggilbet Distrik Beoga Kabupaten Puncak Provinsi Papua. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58), 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/19784/19383>
- Muhammad, H., & Setiawan, D. (2017). Efektifitas budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 80–85.
- Nawang Sari, E. (2012). Model Pelayanan Kesehatan Berbasis Pelanggan (Studi Evaluasi di Bagian Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3), 606–618.
- Samuel Frangky M. Silitonga, S. S. (2020). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN, Edisi 7 Januari-Juni 2020*.
- Supromin, C., & Choonhakhlai, S. (2019). The provision of public services in municipalities in Thailand to improve the quality of life of elderly people. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 40(3), 619–627. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.12.011>
- Yuniarti, Y., Malik, I., & Mustari, N. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng. *Jurnal UNISMUH*, 2(2), 547–559.