

IMPLEMENTASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN JATINANGOR KABUPATEN SUMEDANG

Mia Cahyani Putri^{1*}; Wulan Yuliyana²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi^{1,2}
Univeritas Adhirajasa Reswara Sanjaya^{1,2}
ars.ac.id

miacahyani72@gmail.com^{1*}, wulandhiwa@gmail.com²

Abstract—Jatinangor is one of the sub-districts in Sumedang Regency, West Java Province. The Jatinangor District Office has 18 service products to serve the community, including making Family Cards and E-KTP. Administratively, Jatinangor District is divided into 12 villages, 137 RW and 515 RT with an area of 26.20 Km² (26.200 Ha). This study aims to determine the effect of the variable digitization of public services and human resource competence on community satisfaction at the Jatinangor District office. The sampling technique used is probability sampling with a simple random sampling approach with a total of 100 respondents. The data obtained were analyzed using SPSS version 20 and data analysis techniques using descriptive and verification methods. The results of the study indicate that the digitization of public services and the competence of human resources both have a positive and significant influence on people's satisfaction. Simultaneously the digitization of public services and human resource competencies have a significant effect on people's satisfaction.

Keywords: digitalization of public services, human resource competence, satisfaction public.

Abstrak—Jatinangor adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Kantor Kecamatan Jatinangor memiliki 18 produk pelayanan untuk melayani masyarakat diantaranya pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP. Secara administratif Kecamatan Jatinangor terbagi kedalam 12 Desa, 137 RW dan 515 RT dengan luas wilayah 26.20 Km² (26.200 Ha). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Jatinangor. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan pendekatan simple random sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan SPSS versi 20 dan teknik analisis data menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM sama – sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. secara simultan digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: digitalisasi pelayanan publik, kompetensi sdm, kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Dewasa ini, akses pada teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran yang krusial dalam membangun ekonomi, sosial, budaya, pendidikan dan bidang lainnya (Ilyas & Bahagia, 2021). Semakin pesatnya teknologi saat ini sangat membantu organisasi dalam mencapai tujuan baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. Kehadiran teknologi dalam sebuah organisasi tentunya memiliki andil yang cukup besar dalam menunjang kinerja. Dengan kata lain bahwa penyelesaian berbagai macam pekerjaan dengan

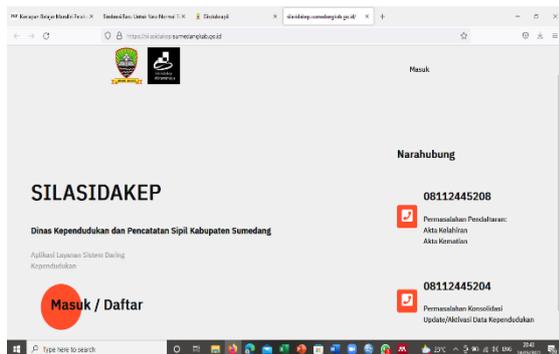
menggunakan teknologi dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Penyebaran virus covid 19 yang menyebabkan pandemi di Indonesia semakin memperkuat bahwa teknologi informasi (ICT) sebagai sebuah kebutuhan serta solusi terhadap penyelesaian permasalahan yang timbul akibat penyebaran virus covid 19 bagi organisasi pemerintah maupun organisasi bisnis (Ilyas & Bahagia, 2021).

Pada sektor pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat di terapkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik seiring dengan meningkatnya

tuntutan dari masyarakat. Tuntutan yang dimaksud yaitu diperlukan kecepatan dan ketepatan dengan standarisasinya. Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat juga harus mengamati keefektifan dan keefisienan dalam memberikan pelayanan seperti, memperhatikan ruang, waktu, dan tarif yang akan menjadi beban bagi pengguna pelayanan (Deby et al., 2021).

Kantor Kecamatan Jatinagor merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berlokasi di Jl. Raya Jatinagor No226c, Hegarmanah, Jatinagor, Kabupaten Sumedang. Kantor kecamatan Jatinagor sendiri memiliki 18 produk pelayanan administrasi publik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya Kantor Kecamatan Jatinagor sudah menerapkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Kantor kecamatan jatinagor sendiri melayani 12 desa dengan luas wilayah 26.20 km² dan jumlah penduduk yang mencapai 101.050 jiwa. Berikut contoh salah satu tampilan website untuk mengurus administrasi kependudukan yang digunakan Kantor Kecamatan Jatinagor :



Gambar 1. Tampilan Awal Website silasidakep.sumedangkab.go.id

Penerapan digitalisasi pelayanan publik tentu saja harus diiringi dengan kemampuan sumber daya manusianya yang kompeten. Manajemen SDM yang strategis seolah sudah menjadi suatu tuntutan untuk dilakukan. Terlebih lagi perubahan yang terjadi dalam lingkungan sosial yang terkait dengan karakteristik SDM saat ini yaitu era informasi yang bersumber pada pengetahuan dan teknologi yang dapat dimanfaatkan. Saat ini SDM lebih ke arah *knowledge worker*, yang artinya SDM saat ini diharuskan untuk mempunyai pengetahuan baru yang berimbang dengan tranformasi yang sedang berlangsung (Angliawati & Maulyan, 2020).

ASN yang berkompeten dapat tercermin dari menguasai bidang tugasnya, fokus, inovatif, kreatif, responsif, komunikatif, berpengalaman, berorientasi hasil, dan dapat dipercaya.

Kualifikasi akademik adalah tingkat pendidikan minimal yang harus dipenuhi oleh ASN yang dibuktikan dengan ijazah atau sertifikat keahlian yang relevan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku yang sesuai dengan bidang atau jabatan yang dipikulnya (Jakaria, 2021). Kualifikasi akademik ini menjadi salah satu faktor pendukung SDM yang kompeten di bidangnya. Berikut data jenjang Pendidikan ASN pada Kantor Kecamatan Jatinagor :

Tabel 1. Data Jenjang Pendidikan ASN pada Kantor Kecamatan Jatinagor Tahun 2022

No	Pendidikan	Jumlah		
		L	P	Total
1	Master	1	-	1
2	Sarjana	7	4	11
3	Diploma	1	-	1
4	SMA/Sederajat	4	4	8
5	SMP/Sederajat	-	-	-
Jumlah		13	8	21

Jika melihat latar belakang Pendidikan ASN di Kantor Kecamatan Jatinagor, maka dapat dikatakan cukup baik. namun tetap diperlukan upaya-upaya untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada mereka agar dapat bekerja lebih optimal didalam menjalankan roda pemerintahan (Ilham, 2019).

Adapun program diklat atau bimbingan yang di ikuti oleh ASN Kantor Kecamatan Jatinagor untuk meningkatkan kompetensi dalam digitalisasi pelayanan publik diantaranya :

1. Bimtek Implementasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Melalui e-office
2. Bimtek Tenaga Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)
3. Bimtek Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
4. Bimtek Peningkatan Standar Dan Kinerja Pelayanan Publik
5. Bimtek Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
6. Diklat Komputer

Dengan adanya digitalisasi pelayanan publik dan diikiuti dengan kompetensi SDM yang memadai diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan melahirkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang prima dan bermutu. Hal ini sejalan dengan

pendapat (Tjiptono, 2008) dalam (Pramulaso, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas yang pengelolaannya tepat dapat memberikan kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (kemkominfo) yang dikutip oleh (Auliyaa et al., 2021) terdapat definisi mengenai digitalisasi pelayanan publik yakni sebagai aplikasi teknologi informasi memanfaatkan layanan internet dan perangkat digital lainnya untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, usaha, pegawai, dan lembaga terkait lainnya berbasis online.

Adapun menurut Indrajit (2002:4), digitalisasi pelayanan didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (era modern) antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan atau *stakeholder*, yakni melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang berjalan (Auliyaa et al., 2021).

Menurut Stephen Robbin, (2007:38); dalam (Setiadiputra Pradityo, 2017) kompetensi adalah kemampuan (ability) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yang kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Adapun (Wijayanti, 2017) mengungkapkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam menghasilkan sesuatu pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Dikutip oleh (Hendriyadi & Musnaini, 2021) dari Daryanto dan Setyobudi (2014) kepuasan masyarakat merupakan penilaian emosional dari masyarakat setelah masyarakat tersebut menggunakan produk ketika masyarakat merasa harapan dan kebutuhannya terpenuhi.

Menurut Kotler yang dikutip oleh (Lupiyoadi, 2006:44) dalam (Syaputri & Septiawati, 2021) kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan.

Harbani Pasolong (2010: 221-222) dalam (Suandi, 2019), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat.

BAHAN DAN METODE

Penulis memilih metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka – angka, yang selanjutnya akan diolah menggunakan program software SPSS dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan yaitu seberapa besar pengaruh variabel independen digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuisioner dan studi pustaka. Dan Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan jatiningor sebanyak 101,050 penduduk. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan pendekatan simple random sampling. Dalam menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots(1)$$

Mengacu pada rumus di atas dengan tingkat kesalahan 10 % dan jumlah populasi 101,050 maka dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$n = \frac{101,050}{1 + 101,050 (0,1)^2} = \frac{101,050}{1 + 1,0105} = 99,9$$

Berdasarkan hasil dari hitungan tersebut, maka diperoleh jumlah sampel sebesar 99,9 atau dibulatkan menjadi 100. Sampel tersebut akan ditetapkan menjadi responden dalam pengisian kuisioner.

Hipotesis yang diujikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Digitalisasi pelayanan publik (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

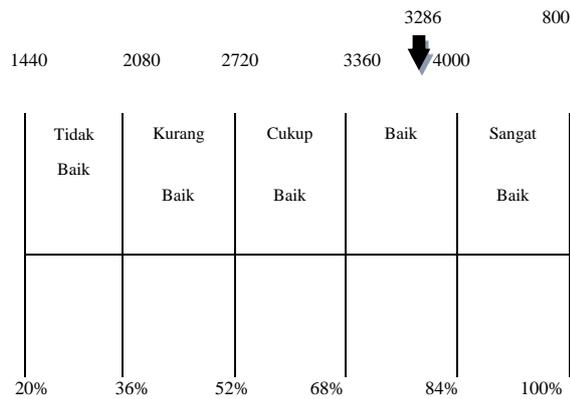
H2 : Kompetensi SDM (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H3 : Digitalisasi pelayanan publik (X1) dan Kompetensi SDM (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

HASIL DAN PEMBAHASAN

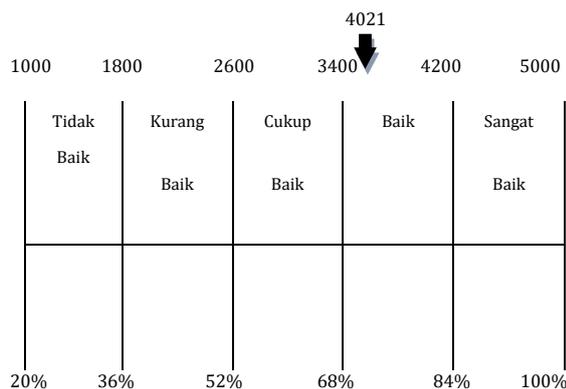
Berdasarkan hasil analisis dan uji statistik yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini adalah:

Tabel 2. Garis Kontinum Variabel Digitalisasi Pelayanan Publik



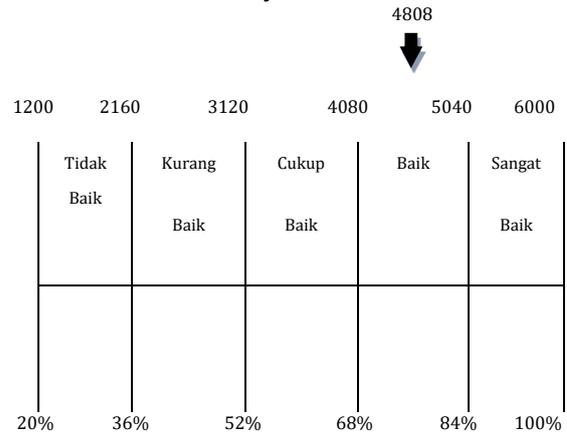
Gambaran responden terhadap variabel digitalisasi pelayanan publik (X₁) mendapatkan jumlah tanggapan skor sebesar 3286, maka dapat artikan bahwa tanggapan para responden mengenai digitalisasi pelayanan publik termasuk dalam kategori baik.

Tabel 3. Garis Kontinum Variabel Kompetensi SDM



Gambaran Responden Terhadap Variabel Kompetensi SDM (X₂) mendapatkan jumlah tanggapan skor sebesar 4021, maka dapat artikan bahwa tanggapan para responden mengenai digitalisasi pelayanan publik termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4. Garis Kontinum Variabel Kepuasan Masyarakat



Gambaran Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mendapatkan jumlah tanggapan skor sebesar 4808, maka dapat artikan bahwa tanggapan para responden mengenai digitalisasi pelayanan publik termasuk dalam kategori baik.

Hasil Metode Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	11.327	5.080		2.230	.028
1 Digitalisasi Pelayanan Publik	.305	.141	.184	2.167	.033
Kompetensi SDM	.665	.105	.535	6.313	.000

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan persamaan model regresi dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 11,327 + 0,305(X_1) + 0,665(X_2)$$

Persamaan diatas menunjukkan nilai konstanta (a) sebesar 11,327 berarti saat variabel independen digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM konstan, maka rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 11,327 jika variabel digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM bernilai 0.

Variabel digitalisasi pelayanan publik sebesar 0,305 menunjukkan bahwa apabila variabel independent lain nilainya tetap dan digitalisasi pelayanan publik mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan 0,305. Persamaan

tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas digitalisasi pelayanan publik bernilai sebesar 0,305. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik digitalisasi pelayanan publik maka semakin baik juga terhadap kepuasan masyarakat.

Variabel kompetensi SDM sebesar 0,665 menunjukkan bahwa apabila variable independent lain nilainya tetap dan kompetensi SDM mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan 0,665. Persamaan diatas menunjukkan kompetensi SDM bernilai sebesar 0,665. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi SDM maka semakin baik juga terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Kolmogrov-Smirnov (K-S) sebesar 0,571 dan nilai efektif atau signifikansinya 0,900. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas menunjukkan bahwa setiap variabel mempunyai nilai toleransi 0,873 > 0,10 dan nilai VIF 1,145 < 10,00. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi ini.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, karena tidak terdapat pola tertentu, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Hasil Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.391	.378	6.609

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai R square (koefisien determinasi) sebesar 0,378 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 37,8% sisanya yaitu 62,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil Uji T
 Tabel 7. Hasil Uji t (parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.21	5.125		2.18	.03
1	0			7	1
Digitalisasi Pelayanan Publik	.306	.142	.182	2.15	.03
Kompetensi SDM	.667	.105	.537	6.34	.00

Pengaruh digitalisasi pelayanan publik (X1) kepuasan masyarakat (Y) . Dari hasil uji t untuk variabel (X1) diperoleh $t_{hitung} = 2,156$ dengan tingkat 0,05. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, kemudian melihat daftar t_{tabel} dengan $df = (97)$ dan taraf kesalahan 0,05 maka dihasilkan nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Maka didapat $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,156 > 1,985$. Selain itu berdasarkan nilai signifikansi didapat nilai 0,034 nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau $sig < 0,05$.

Berdasarkan hasil tersebut, maka H1 diterima dan H0 ditolak dengan dasar pengambilan keputusan nilai $sig < 0,05$, dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial digitalisasi pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan digitalisasi pelayanan publik pada kantor Kecamatan Jatiningor maka akan terjadi pula kepuasan masyarakat, karena dengan adanya digitalisasi pelayanan publik masyarakat akan dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Jatiningor dan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Hal ini sebagai bentuk inovasi yang tumbuh disetiap instansi pemerintahan khususnya Kantor Kecamatan Jatiningor sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan agar tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu terwujudnya tata kelola *good governance* (pemerintahan yang baik). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Ilyas & Bahagia, 2021) yang mengemukakan bahwa digitalisasi pelayanan publik memiliki pengaruh yang hanya saja terdapat perbedaan pada variabel dependennya yaitu kinerja organisasi.

Pengaruh kompetensi SDM (X2) kepuasan masyarakat (Y). Dari hasil uji di atas untuk variabel (X2) diperoleh $t_{hitung} = 6,349$

dengan tingkat 0,05. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, Kemudian melihat daftar t_{tabel} dengan $df = (97)$ dan taraf iikesalahan 0,05 maka dihasilkan nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Maka didapat $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,349 > 1,985$. Selain itu berdasarkan nilai signifikansi didapat nilai 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau $sig < 0,05$.

Berdasarkan hasil tersebut, maka H_2 diterima dan H_0 ditolak dengan dasar pengambilan keputusan nilai $sig < 0,05$, dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan adanya SDM yang berkompeten yang dapat menguasai bidang tugasnya, fokus, inovatif/kreatif, responsif, komunikatif, berpengalaman, berorientasi hasil, dan dapat dipercaya maka petugas pelayanan dapat memberikan preforma dan pelayanan terbaik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor. Dengan demikian dapat disimpulkan adanya pengaruh kompetensi SDM terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Dewi & Muhsin, 2019) dimana penelitian tersebut menyatakan kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji F

Tabel 5. Uji Simultan (F)

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2714.317	2	1357.158	43.701	.000 ^b
Residual	4239.043	97	43.701		
Total	6953.360	99			

Berdasarkan hasil uji f di atas, didapat nilai F_{hitung} sebesar 31,055 dengan batas signifikansi 0,000. dihasilkan nilai F_{tabel} 3,09. Maka didapat $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $31,055 > 3,09$. Selain itu berdasarkan nilai signifikansi yang didapat yaitu 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau $sig < 0,05$.

Berdasarkan hasil tersebut, maka H_3 diterima dan H_0 ditolak dengan dasar pengambilan keputusan nilai $sig < 0,05$, dan $f_{hitung} > f_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM menjadi salah satu faktor yang dapat

meningkatkan kepuasan masyarakat, karena dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dengan implementasi digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM secara positif akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pariq, 2021) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik dengan didukung oleh kompetensi ASN yang berkualitas dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dan mengubah stigma ketidakpercayaan masyarakat atas pelayanan buruk pemerintah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data yang dilakukan oleh penulis mengenai implementasi digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik, implementasi kompetensi SDM dan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sudah baik, dengan demikian responden memberikan tanggapan yang positif.

Adapun hasil dari pengujian hipotesis menyatakan bahwa Implementasi digitalisasi pelayanan publik, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, oleh karena itu hipotesis pertama (H_1) diterima. Implementasi kompetensi SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, oleh karena itu hipotesis kedua (H_2) diterima. Implementasi digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, oleh karena itu hipotesis ketiga (H_3) diterima.

REFERENSI

- Angliawati, R. Y., & Maulyan, F. F. (2020). Peran Talent Management dalam Pembangunan SDM yang Unggul. *Jurnal Sain Manajemen*, 2(2), 28–40.
- Auliya, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2021). *Implementation of e-government-based public services through ogan lopian*. 18(4), 502–512.
- Deby, A., Bustami, R., & Ibrahim, . (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi

- Pelayanan Publikberbasisandroiddikabupaten Bangka). *Sosains*, 4(1), 260–268.
- Dewi, A. S., & Muhsin. (2019). Economic Education Analysis Journal Terakreditasi SINTA 5. *EEAJ*, 8(3), 1249–1259. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Ilham, S. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Karimun. *Skripsi*.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>
- Jakaria, Y. (2021). *Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Publik di Era Society 5.0 Competence Improvement State Civil Apparatus as Public Service Optimization Effort in Society 5.0 Era*.
- Pariq, S. (2021). Bpsdm Provinsi Jambi Penguatan Peran Widyaiswara Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Menuju Konsep Smart Asn 4.0. *Prajaiswara*, 2.
- Pramulaso, E. Y. (2020). *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. 18(1), 68–74.
- Setiadiputra Pradityo, Y. R. (2017). *Urgensi Program Pengembangan Kompetensi Sdm Secara*. 5(1), 16–22.
- 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>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Syaputri, N. C. M. E., & Septiawati, B. (2021). *No Title*. 4, 1585–1599.
- Wijayanti, R. (2017). *Pengaruh kompetensi sdm dan implementasi akuntansi akrual terhadap kualitas laporan keuangan daerah*. 6.
- Angliawati, R. Y., & Maulyan, F. F. (2020). Peran Talent Management dalam Pembangunan SDM yang Unggul. *Jurnal Sain Manajemen*, 2(2), 28–40.
- Auliya, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2021). *Implementation of e-government-based public services through ogan lopian*. 18(4), 502–512.
- Deby, A., Bustami, R., & Ibrahim, . (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik(Inovasi Pelayanan Publikberbasisandroiddikabupaten Bangka). *Sosains*, 4(1), 260–268.
- Dewi, A. S., & Muhsin. (2019). Economic Education Analysis Journal Terakreditasi SINTA 5. *EEAJ*, 8(3), 1249–1259. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Ilham, S. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Karimun. *Skripsi*.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>
- Jakaria, Y. (2021). *Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Publik di Era Society 5.0 Competence Improvement State Civil Apparatus as Public Service Optimization Effort in Society 5.0 Era*.
- Pariq, S. (2021). Bpsdm Provinsi Jambi Penguatan Peran Widyaiswara Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Menuju Konsep Smart ASN 4.0. *Prajaiswara*, 2.
- Pramulaso, E. Y. (2020). *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. 18(1), 68–74.
- Setiadiputra Pradityo, Y. R. (2017). *Urgensi Program Pengembangan Kompetensi Sdm Secara*. 5(1), 16–22.

- 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>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Syaputri, N. C. M. E., & Septiawati, B. (2021). *No Title*. 4, 1585–1599.
- Wijayanti, R. (2017). *Pengaruh kompetensi sdm dan implementasi akuntansi akrual terhadap kualitas laporan keuangan daerah*. 6.