



Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Penyedia Pengadaan Barang Dan Jasa Dalam Menggunakan Aplikasi E-Procurement Di Pemerintah Daerah Kota Cimahi

Eka Susilawati¹⁾, Yudi Darsono²⁾, Aditia Mulawarman³⁾

¹⁾ *Studi Administrasi Publik, Universitas Bandung*

Email: ¹⁾ susilawatie10@gmail.com,

ARTICLE HISTORY

Received [06 Juli 2023]

Revised [17 November 2023]

Accepted [15 Desember 2023]

KEYWORDS

e-procurement, government, transparency, goods, procurement,

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kota Cimahi, peneliti menemukan permasalahannya adalah rendahnya tingkat kepuasan penyedia pengadaan barang dan jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk Sejauh Mana Hubungan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Penyedia Pengadaan Barang dan Jasa Dalam Menggunakan Aplikasi E-Procurement Di Pemerintah Daerah Kota Cimahi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Jumlah sampel masyarakat yang tercantum adalah sampel dari jumlah anggota populasi yang berjumlah 62 orang. Hasil survei mengungkapkan bahwa terdapat korelasi antara kompetensi pegawai dengan kepuasan. Koefisien korelasi yang besar adalah 0,848 (R). R dalam korelasi, atau korelasi antara dua atau lebih variabel independen terhadap kepuasan tergolong kategori berpengaruh cukup tinggi sebesar 71,9% hal ini membuktikan bahwa Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penyedia pengadaan barang dan jasa, sedangkan sisanya sebesar 28,1% merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Based on the results of research conducted by researchers at the Cimahi City Office, researchers found the problem was the low level of satisfaction of providers of goods and services procurement. The purpose of this study is to determine the extent to which employee competence relates to the satisfaction of goods and services procurement providers in using e-procurement applications in the Cimahi City Regional Government. The method used in this research is a quantitative research method through a descriptive approach. The number of community samples listed is a sample of 62 members of the population. The survey results reveal that there is a correlation between employee competence and satisfaction. The large correlation coefficient is 0.848 (R). R in the correlation, or the correlation between two or more independent variables on the dependent variable shows moderate correlation. The influence of competence on satisfaction is classified as a fairly high influential category of 71.9%, this proves that employee competence has a positive and significant effect on the satisfaction of providers of goods and services, while the remaining 28.1% is the influence of other variables not examined in this study.

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya perekonomian Indonesia tidak terlepas dari besarnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam mengatasi permasalahan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. Besarnya pelayanan tersebut tentunya diperlukan fasilitas pendukung yang besar pula, dan hampir sebagian besar fasilitas pendukung tersebut dilaksanakan dengan mekanisme pengadaan. Namun sayangnya pelaksanaan pengadaan baik barang/jasa khususnya di Indonesia masih belum maksimal karena masih ditemukan banyak sekali penyimpangan dan pelanggaran yang terjadi, dan yang paling sering ditemukan adalah masih maraknya kasus korupsi. Untuk mewujudkan tata kelola yang baik, penerapan e-procurement sangat diperlukan. E-Procurement adalah proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik dan berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pelelangan umum secara elektronik yang diselenggarakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kementerian Keuangan, Biro Manajemen BMN dan Pengadaan. Aplikasi e-procurement ini marak digunakan di seluruh Indonesia, tak terkecuali di Pemerintah Daerah Kota Cimahi (Handayani, 2020: 8).

Selain menerapkan e-procurement, sistem pengendalian internal yang memadai juga diperlukan untuk menghindari dan meminimalkan timbulnya kecurangan dalam sistem pengadaan pemerintah. Pengendalian internal digunakan untuk mengawasi serta memantau aktivitas pengadaan barang/jasa dengan tujuan untuk menghindari segala bentuk penyimpangan, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Dengan penerapan e-procurement dan sistem pengendalian internal, pemerintah yang memadai diharapkan proses pengadaan pemerintah dapat berjalan efektif, efisien, transparan, dan

akuntabel, sehingga kemungkinan terjadinya fraud dalam proses pengadaan barang/jasa dapat dihindari. Dalam mewujudkan hal tersebut, diperlukan kualitas pelayanan yang didukung pegawai yang cakap dan kompeten dibidangnya agar pengguna layanan aplikasi e-procurement merasa puas (Francesco & Hastuti, 2022: 238)

Masih banyak dari masyarakat yang masih membutuhkan pelayanan administrasi menggunakan cara manual dan konvensional berubah menjadi digital (online), kurangnya program sosialisasi yang dilakukan pemerintah mempengaruhi terlaksananya pelayanan administrasi secara online serta banyaknya masyarakat yang masih meragukan mengenai aplikasi pembuatan dokumen administrasi secara online tersebut dalam hal keabsahan data yang di inputnya. Sehingga perlu dikaji dan diteliti lebih lanjut baik mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi secara online maupun faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi secara online dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara efektif. Kepuasan masyarakat belum optimal dapat dilihat dari kompetensi para aparaturnya yang masih belum sepenuhnya bertanggung jawab dan menyadari akan tugas pokok dan fungsinya sebagai abdi dan pelayan masyarakat di bidang pelayanan publik. Begitu juga kualitas pelayanan dapat diketahui dari hasil monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan yang bersumber dari tanggapan dan keluhan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tidak tercapainya target program pertanahan dan masih adanya sikap diskriminasi pelayanan kepada masyarakat, walaupun tidak diakui secara nyata tapi terjadi di lapangan. Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Damayanti, et al., 2019: 21).

Proses pengadaan barang dan jasa Pemerintah berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengadaan barang dan Jasa Pemerintah. Secara umum, pengadaan dimulai dari perencanaan, persiapan pengadaan, melakukan pengadaan (melalui swakelola atau pemilihan penyedia), pelaksanaan kontrak dan serah terima barang/jasa. Aktifitas-aktifitas yang termasuk dalam proses diatas, diantaranya identifikasi kebutuhan, melakukan analisa pasar, melakukan kualifikasi terhadap penyedia, melakukan tender, mengevaluasi penyedia, menetapkan pemenang, melaksanakan kontrak dan melakukan serah terima. Jenis pengadaan barang/jasa pemerintah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 dibagi menjadi 4 kelompok besar yaitu barang, pekerjaan konstruksi, jasa konsultasi dan jasa lainnya.

Pemerintah Kota Cimahi (Pemkot Cimahi) merupakan salah satu kota yang memfasilitasi proses pengadaan barang dan jasa. Pemerintah Kota Cimahi merupakan bagian dari wilayah Provinsi Jawa Barat. Untuk menunjang pemanfaatan potensi daerah serta peningkatan pelayanan publik, Pemkot Cimahi memiliki aset fisik yang dikelola secara efektif, efisien dan bermanfaat tinggi. Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Asisten Ekonomi Dan Pembangunan Sekretariat Daerah Cimahi mempunyai tugas membantu Asisten Perekonomian Dan Pembangunan dalam penyiapan perumusan kebijakan Daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan Daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa. Pemerintah Kota Cimahi akan terus mendorong peningkatan penggunaan produk dalam negeri (P3DN) serta memperbesar tingkat komponen dalam negeri (TKDN) untuk mewujudkan kemandirian sektor industri dalam negeri dengan cara melaksanakan kegiatan sosialisasi tingkat komponen dalam negeri (TKDN) terkait Pengadaan Barang dan Jasa di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi Dalam rangka percepatan peningkatan penggunaan produk dalam negeri pada pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Kejaricimahi, 2022).

Secara simultan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap individu sumber daya manusia, kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan.

LANDASAN TEORI

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata competence yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Kompetensi merupakan karakter dasar seseorang yang mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama. Kompetensi



merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan, atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul di tempat kerja (Mahribi, 2018).

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara layanan yang dirasakan dengan harapan. Apabila layanan dibawah harapan, maka masyarakat akan merasa kecewa. Bila layanan sesuai harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sedangkan bila layanan melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat terbentuk oleh pengalaman masa lampau. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberi komentar yang baik (Gultom, Arif, & Fahmi, 2020: 174). Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah menerima layanan yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik pelayanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas layanan yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan deskriptif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara pencatatan dan penganalisaan data hasil penelitian secara eksak dengan menggunakan perhitungan statistik. Sedangkan Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan. Adapun tujuan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif ini adalah untuk menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan sehingga lebih memperkuat analisa peneliti dalam membuat suatu kesimpulan. Dimana hasil penelitian diperoleh dari hasil perhitungan indikator-indikator variabel penelitian kemudian dipaparkan secara tertulis oleh penulis (Margaretha, 2013).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai di bagian pengadaan barang dan jasa pemerintah Daerah Kota Cimahi dan beberapa penyedia barang dan jasa yang berjumlah 62 orang karena populasinya kurang dari 100. Karena sedikitnya jumlah pegawai pada perusahaan, maka penelitian ini tidak menggunakan penarikan sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pegawai pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Cimahi, yang berjumlah 62 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Daftar pertanyaan (Questioner), yakni data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada Pegawai di bagian pengadaan barang dan jasa pemerintah Daerah Kota Cimahi dengan menggunakan skala likert dengan bentuk checklist, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi

Tujuan penyebaran kuesioner dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh data primer yang adalah tanggapan langsung dari responden tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor Pemerintah Kota Cimahi. dalam mendukung deskripsi hasil analisis pengolahan data kuantitatif yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tersebut., maka diperlukan data sekunder yang diperoleh melalui teknik dokumentasi dan studi literatur yang relevan dengan kompetensi terhadap kepuasan masyarakat. Data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner berbentuk skala ordinal sejenis skala Likert. Skala Likert adalah skala penelitian yang dipakai dalam mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan

analisis regresi linier digunakan dalam penelitian ini dengan metode ordinary lost square (OLS) yang berfungsi untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis ini menurut Sugiyono (2013) digunakan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik/turunnya) variabel dependen jika ada satu variabel independen sebagai prediktor. Persamaan yang diperoleh dari regresi sederhana yaitu:

$$Y = a + b X$$

y = subjek nilai dalam variabel terikat yang diprediksikan

a = harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = angka arah koefisien regresi

X = subjek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu.

Perhitungan Regresi dilakukan dengan menggunakan Software Statistik (dalam contoh ini digunakan SPSS). Asumsi yang diperlukan dalam analisis ini merupakan uji normalitas. Uji normalitas diperlukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari setiap variabel dependen dan independen

atau keduanya memiliki kontribusi normal atau tidak. model regresi yang baik adalah yang mendekati normal. Dalam melihat model regresi normal atau tidaknya, dilakukan analisis grafik dengan melihat "normal probability report plot" yang membandingkan antara distribusi kumulatif dari data yang sesungguhnya dengan data distribusi normal. Distribusi normal akan berupa satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. bila distribusi datanya normal, maka garis yang menggantikan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Sugiyono, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi dalam penelitian ini yaitu Perwakilan Penyedia Barang dan Jasa dan Pegawai di bagian pengadaan barang dan jasa pemerintah Daerah Kota Cimahi yang telah menggunakan layanan Aplikasi E-Procurement dan hanya berlaku pada masyarakat di Kota Cimahi saja.

Tabel 1. Data Pegawai di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Kota Cimahi dan Perwakilan Penyedia Barang dan Jasa

No	Responden	Jumlah
1	Pegawai di bagian pengadaan barang dan jasa pemerintah Daerah Kota Cimahi	32
2	Perwakilan Penyedia Barang dan Jasa	30
TOTAL		62

Berdasarkan tabel di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah merupakan pegawai di bagian pengadaan barang dan jasa dan penyedia pengadaan barang dan jasa pemerintah Daerah Kota Cimahi yang berjumlah 62 orang.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

r = korelasi item pertanyaan

X = skor setiap item

Y = skor total item pertanyaan

n = banyaknya sampel

Skor korelasi yang valid biasanya lebih besar dari 0,3 (paling kecil 0,3). Atau untuk mengetahui item pertanyaan tersebut valid atau tidaknya menggunakan uji student-t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$$

Dimana:

thit = nilai uji student-t

r = korelasi item pertanyaan dengan jumlah item pertanyaan

n = banyaknya sampel

Kriteria Uji Tolak Ho, jika $|thit| > \alpha; (n-2)$

Pada uji validitas, bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan sah atau valid. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang tertulis untuk ditanggapi oleh responden dalam kuesioner ini sudah dapat digunakan untuk mendapatkan data primer, atau dengan kata lain item pertanyaan yang merupakan indikator dari dimensi masing-masing variabel yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu variabel kompetensi pegawai dan variabel kepuasan masyarakat Kota Cimahi diturunkan dari teori ternyata sudah valid untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan :

ri = reliabilitas internal seluruh instrumen

rb = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Pengujian instrumen yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kuesioner/angket adalah uji reliabilitas atau kesesuaian/reliabel antara angket dengan penelitian yang akan dilakukan.

Nilai korelasi pada tabel uji reliabilitas tersebut, didapatkan dari korelasi Guttman Split-Half Coefficient terlihat pada lampiran, sedangkan kriteria untuk memutuskan reliabel atau tidaknya diujikan dengan menggunakan uji-t atau dibandingkan dengan nilai tabel r, yang hasilnya terlihat bahwa instrumen penelitian ini berupa angket/kuesioner ternyata sesuai/reliabel, artinya bahwa angket/kuesioner



yang terdiri dari penelitian ini yaitu variabel-variabel (X) Kompetensi Pegawai adalah iat, Sifat, Konsep Diri, Pengetahuan, dan Keterampilan dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness pada Pemerintah Daerah Kota Cimahi telah sesuai/reliabel dalam penelitian ini atau dapat dikatakan bahwa angket/kuesioner dapat digunakan dalam penelitian ini atau penelitian lain yang sejenis dengan lokus yang berbeda.

Hipotesis penelitian ialah Kompetensi pegawai diduga besar pengaruh terhadap kepuasan di Kantor Kota Cimahi. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS didapatkan tabel dibawah ini:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.714	6.452

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas terdapat bahwa korelasi antara kompetensi pegawai dengan kepuasan. Adapun besar koefisien korelasi tersebut adalah 0,848(R). R dalam korelasi berganda, atau korelasi antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan korelasi sederhana. Angka R di dapat 0,719, artinya korelasi antara variabel kompetensi pegawai dengan kepuasan masyarakat terjadi hubungan yang sangat erat karena nilai koefisien korelasi mendekati 1. Dari angka tersebut sekaligus menjawab hipotesis mengenai kompetensi pegawai berpengaruh positif dalam kepuasan pelayanan di Kamtor Pemerintahan Kota Cimahi Adapun besaran sumbangan pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan ditunjukkan dalam tabel tersebut sebesar 0,719 (R Square). Angka ini menunjukkan koefisien determinasi yang diubah ke dalam bentuk persentase yang artinya kontribusi pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan sebesar 71,9%. Sisanya yakni sebesar 28,1% merupakan kontribusi variabel lain yang mempengaruhi kepuasan yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan untuk mengetahui nilai peningkatan dan penurunan variabel kepuasan yang didapatkan pada variabel kompetensi pegawai, peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan rumus yang didapatkan pada variabel kompetensi pegawai, peneliti menggunakan Analisis regresi linear sederhana Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan Program SPSS, didapat hasil adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.980	6.081		1.312	.195
	X	.869	.073	.848	11.866	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa koefisien a sebesar 0,869 (B).sedangkan koefisien regresinya (b) ditunjukkan dengan angka 7,980. Berdasarkan hasil tersebut, untuk mengetahui perubahan koefisien regresi variabel Y atau variabel yang diperiksa, angka koefisien a dan b yang telah didapatkan harus dimasukkan ke dalam rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + b$$

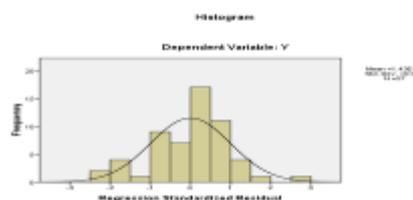
$$XY' = 7,980 + 0,869$$

$$XY' = 7,980 + 0,869 (0)$$

$$Y' = 7,980 + 0,869 (1)$$

Nilai Y' jika X = 0 adalah 7,980. Jadi ketika variabel kompetensi pegawai dalam keadaan nol, maka kualitas pelayanan publik sebesar 7,980. Sedangkan apabila kompetensi pegawai tidak sama dengan nol, maka kepuasan akan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai sebesar 7,980 + bX. Misalkan X = 1, maka variabel Y akan dipengaruhi oleh variabel X sebesar 8,849. Setiap penambahan perubahan variabel X sebesar satu poin, maka akan mempengaruhi perubahan variabel Y sebesar 8,849 poin. Dalam penelitian ini, setiap perubahan variabel kompetensi pegawai sebesar satu poin, akan mempengaruhi perubahan variabel kepuasan sebesar 8,849 poin.

Gambar 2. Grafik Histogram



Grafik Histogram yang mengolah hasil uji menunjukkan sebaran data pada keseluruhan kurva normal, maka bisa dikatakan bahwa data memiliki distribusi normal. Di sisi lain hasil uji yang memakai P-Plot memperlihatkan data yang mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa data memiliki distribusi normal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti mendapatkan simpulan bahwa besar pengaruh Kompetensi pegawai yang diukur melalui dimensi Motives yakni motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh 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 Kantor Pemerintahan Kota Cimahi berada pada kategori cukup tinggi yakni berpengaruh sebesar 71,9% (tujuh puluh satu koma sembilan persen) hal ini membuktikan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sedangkan sisanya sebesar 28,1% (dua puluh delapan koma satu persen) merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Deswarta, D. (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Sultan Syarif Kasim Riau. *Valuta*, 3(1), 19-39.
- Francesco, I. M., & Hastuti, H. (2022). Pengaruh Penerapan E-Procurement Dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah Terhadap Pencegahan Fraud Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Survei pada Pejabat Pengadaan di Kota Cimahi). *Indonesian Accounting Research Journal*, 2(3), 237-243.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Handayani, N. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang. Makassar: CV. Nur Lina.
- Kejaricimahi (2022). Sosialisasi Tingkat Komponen Dalam Negeri (Tkdn) Terkait Pengadaan Barang Dan Jasa Di Lingkungan Pemerintah Kota Cimahi. Tersedia di : <https://kejaricimahi.go.id/2022/12/sosialisasi-tingkat-komponen-dalam-negeri-tkdn-terkait-pengadaan-barang-dan-jasa-di-lingkungan-pemerintah-kota-cimahi/> (19 Februari 2023)
- Mahribi, Y.M. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Agent Call Center PT Innovate Mas Indonesia). (Skripsi, Universitas Darma Persada).
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Tersedia di: https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf, (5 Desember 2022)
- Pemerintahan Pusat. (2018). Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Tersedia di : <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/73586/perpres-no-16-tahun-2018> (19 Februari 2023)
- Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2).