E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo

Mamik[1], Ahmad Husin[2], Dian Noor Citra Perdana[3]
[1]Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wijaya Mulya Surakarta, mamikhumaiira@gmail.com
[2]Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wijaya Mulya Surakarta, ahmadhusin020@gmail.com
[3]Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wijaya Mulya Surakarta, diandnc@gmail.com

Abstrak

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo baik secara parsial maupun simultan serta menganalisis variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. Penelitian dilakukan di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kecamatan Weru selama 2 (dua) bulan terakhir. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 responden dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menyimpulkan bahwa hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai thitung > ttabel (3,073 > 1,987) artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Hasil uji parsial variabel kompetensi pegawai diperoleh nilai thitung > ttabel (4,563 > 1,987) artinya kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil uji parsial variabel prosedur pelayanan diperoleh nilai thitung > ttabel (3,823 > 1,987) artinya prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil uji secara simultan diperoleh hasil Fhitung> Ftabel (36,759 > 2,71) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga variabel kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi Y=0,918+0,363X1+0,592X2+0,411X3, sehingga variabel kompetensi pegawai adalah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo dengan nilai koefisien regresi β_2 = 0,592. Koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,541 yang artinya bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (kepuasan masyarakat) adalah 54,1% ditentukan oleh variabel independen sementara 44,9% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Prosedur Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat*

Abstract

Public satisfaction is an important indicator in measuring the success of public service delivery. This study aims to analyze the influence of service quality, employee competence and service procedures on public satisfaction in public services in Weru District, Sukoharjo Regency, both partially and simultaneously, and to analyze the most dominant variables influencing public satisfaction in public services in Weru District, Sukoharjo Regency. The study was conducted in Weru District, Sukoharjo Regency. The population in this study were people who received services in Weru District during the last 2 (two) months. The sample in this study was 92 respondents with a purposive sampling technique. The data collection technique used a questionnaire and the data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of the analysis concluded that the partial test results of the service quality variable obtained a

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

value of t count > t table (3.073 > 1.987) meaning that service quality has a significant effect on public satisfaction with a significance value of 0.003. The partial test results of the employee competency variable obtained a tcount value > ttable (4.563 > 1.987) meaning that employee competency has a significant effect on public satisfaction with a significance value of 0.000. The partial test results of the service procedure variable obtained a tcount value > ttable (3.823 > 1.987) meaning that service procedures have a significant effect on public satisfaction with a significance value of 0.000. The simultaneous test results obtained Fcount> Ftable (36.759 > 2.71) and a significance value of 0.000 < 0.05 so that the variables of service quality, employee competency and service procedures have a simultaneous and significant effect on public satisfaction. The results of the multiple linear regression test obtained a regression equation Y = 0.918 + 0.363X1 + 0.592X2 + 0.411X3, so that the employee competency variable is the most dominant influence on public satisfaction in public services in Weru District, Sukoharjo Regency with a regression coefficient value β_2 = 0.592. The Adjusted R Square determination coefficient is 0.541, which means that the variation that occurs in the Y variable (community satisfaction) is 54.1% determined by the independent variable while 44.9% is determined by other variables not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Employee Competence, Service Procedures and Public Satisfaction.*

Corresponding Author:
Mamik

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wijaya Mulya Surakarta, mamikhumaiira@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintah adalah suatu lembaga atau sistem yang memiliki kewenangan untuk mengatur, mengelola, dan menjalankan urusan kenegaraan atau pemerintahan dengan tujuan mencapai kesejahteraan bagi masyarakat. Pemerintah berfungsi sebagai penyelenggara negara yang melaksanakan kekuasaan eksekutif, membuat serta menerapkan kebijakan publik, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, tuntutan terhadap pelayanan publik yang prima juga semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga pelayanan yang transparan, adil, serta dilakukan oleh aparatur yang kompeten.

Pemerintah Kecamatan merupakan bagian dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang berperan melaksanakan sebagian kewenangan bupati/wali kota di wilayah kecamatan. Pelayanan publik ditingkat Kecamatan merupakan ujung tombak Pemerintahan Daerah dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Kecamatan sebagai Perangkat Daerah memiliki peran strategis dalam menjembatani kepentingan antara Pemerintah Kabupaten/Kota dengan masyarakat di wilayah kerjanya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan menjadi cerminan dari kinerja Pemerintahan secara keseluruhan.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Guna meningkatkan kualitas dan mendekatkan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

pelayanan kepada Masyarakat, pemerintah daerah perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik langsung kepada Masyarakat. Jenis layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Weru meliputi pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan, legalisasi dokumen, serta pelayanan pemerintahan lainnya.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu instansi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, instansi pelayanan publik perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, laporan survey kepuasan masyarakat tahun 2025 menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 89.25 masuk kategori sangat baik , namun beberapa unsur masih rendah yaitu persyaratan, jangka waktu, prosedur, dan kompetensi petugas. Hal ini sejalan dengan masih ditemukannya keluhan dari masyarakat terkait lamanya waktu tunggu penyelesaian layanan oleh petugas, informasi tentang alur pelayanan yang kurang jelas, pegawai yang berwenang memberikan legalisasi terkadang tidak berada ditempat serta pengetahuan pegawai terhadap produk layanan yang belum merata.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepuasan masyarakat belum sepenuhnya optimal. Dengan adanya kesenjangan tersebut, maka peran kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan menjadi faktor penting dalam mendukung perbaikan pelayanan publik. Kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kompetensi pegawai meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Dan prosedur pelayanan mencakup tata cara pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil pelayanan dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan. Kesenjangan antara kondisi yang ideal dan kondisi nyata inilah yang menjadi dasar penting dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut serta menjadi bahan pertimbangan bagi instansi pelayanan publik dalam upaya meningkatkan pelayanan dan kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian merupakan bingkai penelitian yang menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan, dan membatasi area penelitian (Sugiyono, 2019). Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada permasalahan sesuai dengan judul penelitian yaitu terbatas pada pembuktian secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Weru kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini direncanakan selama 5 (lima) bulan, mulai bulan Januari 2025 sampai dengan Mei 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo dalam kurun waktu 2 (dua) bulan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

terakhir. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 orang.

Menurut (Sugiyono, 2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel tersebut sebagai perwakilan harus mempunyai sifat-sifat atau ciri-ciri yang terdapat pada populasi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin (karena jumlah populasi diketahui) dengan tingkat kesalahan 5%:

n=N/(1+N(e)^2)

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (0,05 atau 5%)

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 92,31 (dibulatkan menjadi 92 responden). Dalam penelitian ini menggunakan metode Purposive Sampling, yaitu masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo dalam kurun waktu 2 (dua) bulan terakhir.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada objek yang bersangkutan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner peneliti yang diberikan kepada responden yaitu Masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2019). Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan menggunakan skala *likert*, dengan klasifikasi skor sebagai berikut.

a. Jawaban sangat setuju (SS) diberi bobot skor 5,
b. Jawaban setuju (S) diberi bobot skor 4,
c. Jawaban netral (N) diberi bobot skor 3,
d. Jawaban tidak setuju (TS) diberi bobot skor 2, dan
e. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi bobot skor 1

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu melakukan uji normalitas, uji Multikoleniaritas, uji heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linier Berganda (uji T, uji F dan Koefisien Determinasi (R2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Deskripsi Data

Jenis Kelamin

Tabel 1 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki - laki	47	51,09%
Perempuan	45	48,91%
Jumlah	92	100,00%

Sumber : Data olahan 2026

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 92 responden, sebanyak 47 orang atau 51,09% masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kecamatan Weru adalah laki – laki sedangkan sebanyak 45 orang atau 48,91% adalah perempuan. Dengan demikian , responden terbanyak berjenis kelamin laki – laki.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Usia

Tabel 2 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
≤ 20 tahun	19	20,65%
21 - 30 tahun	14	15,22%
31 - 40 tahun	30	32,61%
41 - 50 tahun	19	20,65%
> 50 tahun	10	10,87%
Jumlah	92	100,00%

Sumber : Data olahan 2026

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa repsonden dengan usia 20 tahun kebawah sebanyak 19 orang (20,65%), usia 21-30 tahun sebanyak 14 orang (15,22%), usia 31-40 tahun sebanyak 30 orang (32,61%), usia 41-50 tahun sebanyak 19 orang (20,65%) sedangkan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 10 orang (10,87%). Dengan demikian, responden terbanyak berusia 31- 40 tahun yang masuk dalam kategori usia produktif.

Tingkat Pendidikan

Tabel 3 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	5	5,43%
SMP	15	16,30%
SMA	57	61,96%
D1-D3/S1	8	8,70%
> S1	7	7,61%
Jumlah	92	100,00%

Sumber : Data olahan 2026

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat Pendidikan SD sebanyak 5 orang (5,43%), SMP sebanyak 15 orang (16,30%), SMA sebanyak 57 orang (61,96%), D1-D3/S1 sebanyak 8 orang (8,70%) dan lebih dari S1 sebanyak 7 orang (7,61%). Dengan demikian, tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA (61,96%).

Pekerjaan

Tabel 4 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	6	6,52%
Ibu rumah tangga	16	17,39%
Swasta/ wiraswasta	31	33,70%
ASN/TNI/Polri	4	4,35%
Lainnya (buruh, sopir,dll)	35	38,04%
Jumlah	92	100,00%

Sumber : Data olahan 2026

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang (6,52%), Ibu rumah tangga sebanyak 16 orang

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

(17,39%), karyawan swasta/wiraswasta sebanyak 31orang (33,70%), ASN/TNI/Polri sebanyak 4 orang (4,35%), sedangkan lainnya (buruh,sopir,dll) sebanyak 35 orang (38,04%). Dengan demikian, responden terbanyak adalah dengan jenis pekerjaan lainnya yaitu 38,04%.

Pengujian Hasil Penelitian

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan menentukan apakah data yang diamati terdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan menggunakan SPSS. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut.

Tabel 5 *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters[a,b]	Mean	41,60
	Std. Deviation	5,010
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,068
	Negative	-,078
Test Statistic		,744
Asymp. Sig. (2-tailed)		,637

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah tahun 2026

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji normalitas dengan bantuan SPSS diperoleh nilai *Asymp. Sig*. (2-tailed) sebesar 0,637, artinya nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,637 > 0,05), maka data residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dilakukan dengan cara meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel independen dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance value*. *Output* SPSS hasil uji multikolinearitas terlihat seperti tabel berikut.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	*Tolerance*	VIF	Kesimpulan
1.	Kualitas Pelayanan	.740	1,351	tidak terjadi multikolinieritas
2.	Kompetensi Pegawai	.741	1,349	tidak terjadi multikolinieritas
3.	Prosedur Pelayanan	.747	1,339	tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data primer diolah tahun 2026

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai VIF dari masing–masing variabel kurang dari 10, yaitu nilai VIF variabel kualitas pelayanan sebesar 1,351, nilai VIF variabel kompetensi pegawai sebesar 1,349, dan nilai VIF variabel prosedur pelayanan sebesar

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

1,339. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat problem multikolinieritas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji *glejser* dengan cara meregres nilai *absolute* residual terhadap variabel independen. Jika P *value* ≥ 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika P *value* ≤ 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan bantuan program SPSS. Hasil uji heterokedastisitas seperti tabel berikut.

Tabel 7 Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,399	>0,05	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kompetensi Pegawai	0,300	>0,05	Tidak terjadi heterokedastisitas
Prosedur Pelayanan	0,899	>0,05	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber : Data primer diolah tahun 2026

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,399, variabel kompetensi pegawai sebesar 0,300 dan variabel prosedur pelayanan sebesar 0,899. Nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05 sehingga hal ini mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak digunakan untuk variabel kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas : kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. *Output* hasil SPSS uji regresi linear berganda terlihat seperti tabel berikut.

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,918	4,008		,229	,819
	Kualitas Pelayanan	,363	,118	,254	3,073	,003
	Kompetensi Pegawai	,592	,130	,376	4,563	,000
	Prosedur Pelayanan	,411	,107	,314	3,823	,000

Sumber : Data primer diolah tahun 2026

Dari hasil uji regresi linear dapat diketahui nilai :

$\alpha = 0,918$

$\beta_1 = 0,363$

$\beta_2 = 0,592$

$\beta_3 = 0,411$

Sehingga diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 0,918 + 0,363X_1 + 0,592X_2 + 0,411X_3$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

a. α = 0,918, Nilai konstan sebesar 0,918 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y) sama dengan 0,918 jika nilai variabel kualitas pelayanan (X_1), kompetensi pegawai (X_2), dan prosedur pelayanan (X_3) sama dengan 0.
b. β_1 = 0,363, menunjukkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 36,3% atau berpengaruh positif yang artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu satuan, maka kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 36,3%.
c. β_2 = 0,592, menunjukkan koefisien regresi variabel kompetensi pegawai (X_2) sebesar 59,2% atau berpengaruh positif yang artinya jika variabel kompetensi pegawai (X_2) mengalami peningkatan satu satuan, maka kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 59,2%.
d. β_3 = 0,411, menunjukkan koefisien regresi variabel prosedur pelayanan (X_3) sebesar 41,1% atau berpengaruh positif yang artinya jika variabel prosedur pelayanan (X_3) mengalami peningkatan satu satuan, maka kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 41,1%.

Pengaruh Parsial Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi secara parsial pengaruh variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1), kompetensi pegawai (X_2), dan prosedur pelayanan (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y). Pada penelitian ini tingkat signifikansi yang digunakan α = 0,05, dengan n merepresentasikan jumlah responden dan k jumlah variabel independen yang dianalisis, maka t tabel dapat dihitung sebagai berikut :

t tabel = $\alpha/2$; n-k-1
= 0,05/2; 92 - 3 - 1
= 0,025; 88
= 1,987

Hasil pengolahan uji t dapat disajikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 9 Hasil Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Std	Keterangan
Kualitas pelayanan	3,073	1,987	.003	≤ 0,05	Signifikan
Kompetensi Pegawai	4,563	1,987	.000	≤ 0,05	Signifikan
Prosedur pelayanan	3,823	1,987	.000	≤ 0,05	Signifikan

Sumber : Data primer diolah tahun 2026

Hasil pengamatan data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dengan program SPSS menunjukkan pengaruh yang berbeda – beda setiap variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis dalam penelitian ini terbukti. Pembahasan secara terperinci dapat dijelaskan sebagai berikut.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y).

Pada penelitian ini pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,073 > 1,987) dan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05, sehingga terbukti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,363 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 36,3%, dimana jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 36,3%.

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Ketika kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Weru baik, maka kepuasan masyarakat cenderung akan meningkat. Fasilitas pelayanan yang memadai, kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan serta kerapian penampilan petugas memberikan kesan profesional yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Daya tanggap petugas yang tinggi terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, sikap ramah dan sopan petugas saat memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan akan membuat masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka.

Pengaruh kompetensi pegawai (X_2) terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y).

Pada penelitian ini pengujian secara parsial variabel kompetensi pegawai (X_2) mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,563 > 1,987) dan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga terbukti kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,592 yang berarti bahwa variabel kompetensi pegawai berpengaruh positif sebesar 59,2%, dimana jika kompetensi pegawai mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 59,2%.

Kompetensi pegawai menjadi variabel yang sangat penting dalam mencapai kepuasan masyarakat. Pengetahuan dan keterampilan pegawai terkait pelayanan yang diberikan serta didukung oleh sikap kerja pegawai yang profesional akan mampu memberikan pelayanan yang prima. Hal ini diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo sehingga mampu mencapai kepuasan yang maksimal. Pegawai harus memiliki kompetensi yang tinggi sesuai dengan bidangnya masing–masing agar dapat melaksanakan tugas dengan efisien. Dengan demikian semakin tinggi kompetensi pegawai, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Pengaruh prosedur pelayanan (X_3) terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y).

Pada penelitian ini pengujian secara parsial variabel prosedur pelayanan (X_3) mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,823 > 1,987) dan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga terbukti prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,411 yang berarti bahwa variabel prosedur pelayanan berpengaruh positif sebesar 41,1%, dimana jika prosedur pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 41,1%

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan Weru dapat memberikan dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Prosedur pelayanan yang sederhana, jelas dan mudah dipahami pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo dapat memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi masyarakat dalam mengurus layanan. Tata cara pengajuan layanan yang jelas dan mudah diikuti, tata cara penanganan layanan yang cepat dan tepat, tata cara penyampaian hasil layanan yang tepat serta tata cara penyampaian pengaduan pelayanan yang jelas dan mudah serta kemudahan mendapatkan informasi tentang prosedur pelayanan akan membuat pelayanan menjadi efisien dan efektif sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Simultan Uji F

Untuk menguji kelayakan model regresi, dilakukan F *Test*, yaitu pengujian koefisien regresi secara total, dimana antara β_1, β_2, dan β_3 diuji secara bersama-sama. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai hasil uji F hasil pengujian dengan tabel F. Uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X_1), kompetensi pegawai (X_2), dan prosedur pelayanan (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y). Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah apabila nilai signifikansi < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh simultan yang signifikan. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi > 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka dinyatakan tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan. Nilai F_{tabel} yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh sebagai berikut :

Dipilih *Level of Signifikansi* $\alpha = 0,05$
df (*degrees of freedom*) = (k ; n-k-1)
$F_{tabel} = (\alpha ; k : n-k-1)$
$F_{tabel} = (0,05 ; 3 : 92-3-1)$
$F_{tabel} = (0,05; 3; 88)$
$F_{tabel} = 2,71$

Tabel 10 Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1270,367	3	423,456	36,759	,000[a]
	Residual	1013,752	88	11,520		
	Total	2284,120	91			

a. Predictors: (Constant), Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer diolah tahun 2026

Hasil uji F pada tabel 10 menunjukkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (36,759 > 2,71). Berdasarkan hasil tersebut, dapat simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), kompetensi pegawai (X_2), dan prosedur pelayanan (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y).

1. Pengaruh Paling Dominan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diperoleh hasil persamaan regresi : $Y = 0,918 + 0,363X_1 + 0,592X_2 + 0,411X_3$. Dari persamaan tersebut diketahui nilai *unstandardized Coefficients* (β) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,363, variabel

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

kompetensi pegawai sebesar 0,592, dan variabel prosedur pelayanan sebesar 0,411. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai lebih dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat karena memiliki nilai *unstandardized Coefficients* (β) paling tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu β=0,592.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan dengan persentase. Apabila nilai *Adjusted R Square* (R^2) mendekati angka 1, maka semakin tinggi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai *Adjusted R Square* (R^2) sangat kecil, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sangat lemah. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebagaimana tersaji dalam tabel berikut.

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,746[a]	,556	,541	3,394

a. Predictors: (Constant), Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer diolah tahun 2026

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* (R^2) dalam penelitian ini sebesar 0,541, yang dapat diartikan bahwa variasi variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1), kompetensi pegawai (X_2) dan prosedur pelayanan (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo (Y) sebesar 54,1%, sedangkan 45,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,073 > 1,987) dan signifikansi 0,003 < 0,05. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keramahan, kecepatan, ketepatan, dan kejelasan informasi, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Kemudian Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,563 > 1,987) dan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja pegawai yang profesional memiliki peran penting dalam mencapai tingkat kepuasan masyarakat. Prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,823 > 1,987) dan signifikansi 0,000 < 0,05. Prosedur pelayanan yang sederhana, tidak berbelit–belit dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga tercapai kepuasan masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji F, dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (36,759 > 2,71) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka variabel kualitas pelayanan, kompetensi

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

pegawai dan prosedur pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai *unstandardized Coefficients* (β) variabel kualitas pelayanan β = 0,363, variabel kompetensi pegawai β= 0,592, dan variabel prosedur pelayanan β = 0,411. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo karena memiliki nilai β paling tinggi. Dan nilai *Adjusted R Square* (R^2) dalam penelitian ini sebesar 0,541. Artinya determinasi atau sumbangan variabel kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo sebesar 54,1%, sedangkan 45,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alfauzi, R., Akramiah, N., & Fibriyani, V. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Kantor Desa Cukurguling Terhadap Kepuasan Masyarakat*.

Boediono. (2020). *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta.

Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat* (Vol. 6, Number 2). http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id

Dewi, R. A., & Suryani, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur*. Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB

Edison, Emron., Anwar, Yohni. , & Komariyah, Imas. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.

Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.

Kementerian PANRB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*.

KementerianPAN. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Erlangga.

Kusniranti, Jusriadi, E., & Nurianti HS. (2025). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang*. e-journal.stimi-yapmi.ac.id/

Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis* (Revisi). Rajawali Pers.

Mulyadi. (2016). *Sistem Administrasi Publik : Teori dan Praktik*. Andi.

Nisa, I. C., Purwanto, E., & Triatmono, A. (2025). *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Di Penjahit "Rezky Textile & Tailor Surakarta."*

Sangadji, E. M. , & Sopiah. (2018). *Manajemen sumber daya manusia strategik*. Andi Offset.

Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

STIE Wijaya Mulya. (2025). *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Manajemen (S1)*.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Syam, A., Asniwati &, & Reynilda. (2024). Pengaruh Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pegawai Serta Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. *SJM: Sparkling Journal of Management*, *2*(1), 71–85.

Tannady, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Expert.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.

Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. PT Rajawali Pers.