



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GATAK

Abellita Sherly Ramadhani ^{a*}, Maya Widyana Dewi ^b, Rukmini ^c

^a Fakultas Ekonomi & Bisnis/Akuntansi; abelitasherlyr@gmail.com, ITBAAS Indonesia

^b Fakultas Ekonomi & Bisnis/Akuntansi; widyanamine77@gmail.com, ITBAAS Indonesia

^c Fakultas Ekonomi & Bisnis/Akuntansi; rukmini.stie.aas@gmail.com, ITBAAS Indonesia

* Penulis Korespondensi: Abellita Sherly Ramadhani

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, cost transparency, and officer competence on public satisfaction in Gatak District, Sukoharjo Regency. This study employed quantitative methods, collecting data through questionnaires distributed to 95 respondents, determined using the Slovin formula. Data analysis was performed using multiple linear regression using SPSS 23 software, including validity, reliability, classical assumption tests, F-tests, t-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that all three independent variables had a positive and significant effect on public satisfaction. Meanwhile, the t-test results indicated that service quality, cost transparency, and officer competence each had a positive and significant effect on public satisfaction, thus all hypotheses in this study were accepted.

Keywords: Gatak District; service quality; cost transparency; officer competence; public satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, transparansi biaya, dan kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarikan kepada 95 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 23, yang meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, uji t, serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sementara itu, hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, transparansi biaya, dan kompetensi petugas masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata kunci: Kecamatan Gatak; kualitas pelayanan; transparansi biaya; kompetensi petugas; kepuasan masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan, transparansi biaya, dan kompetensi petugas.

Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai standar. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, transparansi biaya juga menjadi faktor penting karena memberikan kepastian dan

keterbukaan informasi mengenai biaya pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Faktor lainnya adalah kompetensi petugas, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan terkait pengaruh kualitas pelayanan, transparansi biaya, dan kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat. Beberapa penelitian menemukan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara penelitian lainnya menunjukkan hasil yang berbeda. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut pada lokasi dan kondisi yang berbeda.

Kecamatan Gatak sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan profesional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, transparansi biaya, dan kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak, Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah dipahami, serta mampu memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam sektor publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama (*SERVQUAL*), yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas, sarana prasarana, dan penampilan petugas.
- b. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai prosedur.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kesediaan petugas membantu dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat.
- e. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.2 Transparansi Biaya

Transparansi biaya merupakan keterbukaan instansi dalam memberikan informasi mengenai biaya pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan teori Good Governance (UNDP, 1997), transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator transparansi biaya meliputi:

- a. Kejelasan informasi biaya pelayanan.
- b. Kemudahan memperoleh informasi biaya.
- c. Kesesuaian biaya dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Keterbukaan petugas dalam menjelaskan biaya pelayanan.

Semakin tinggi tingkat transparansi biaya, maka semakin tinggi pula kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

2.3 Kompetensi Petugas

Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan efektivitas kinerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Petugas yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Indikator kompetensi petugas terdiri dari:

- Pengetahuan (knowledge) mengenai tugas dan prosedur pelayanan.
- Keterampilan (skill) dalam melaksanakan pekerjaan.
- Kemampuan komunikasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
- Sikap profesional, seperti ramah, sopan, dan bertanggung jawab.

Kompetensi petugas yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

2.4 Kepuasan Masyarakat

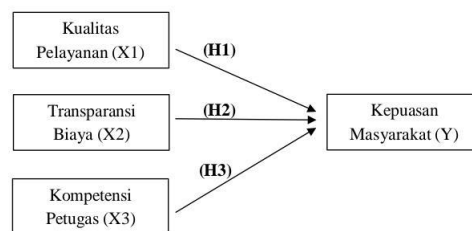
Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Teori yang mendasari kepuasan masyarakat adalah *Expectation Disconfirmation Theory* yang dikemukakan oleh [3]. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan sama atau melebihi harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas.

Indikator kepuasan masyarakat meliputi:

- Kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat.
- Kepuasan terhadap proses pelayanan.
- Kepuasan terhadap hasil pelayanan.
- Kesediaan menggunakan kembali layanan.
- Kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

Berlandaskan pada kerangka pemikiran yang ada, hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak.

H2 : Transparansi biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak.

H3 : Kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Dalam penelitian ini data dikumpulkan menggunakan kuisioner. Dan untuk lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kecamatan Gatak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kecamatan Gatak. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin*. Dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* sebesar sepuluh persen, diperoleh jumlah sampel sebanyak 94,97 dan dibulatkan menjadi 95 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo dan berusia minimal 17 tahun. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui

penyebaran kuesioner kepada responden secara daring (*online*) dengan *google form*. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban untuk mengukur setiap indikator dalam variabel penelitian. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 23. Model regresi: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$, dimana Y = Kepuasan Masyarakat, X_1 = Kualitas Pelayanan, X_2 = Transparansi Biaya, dan X_3 = Kompetensi Petugas.

3.1 Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan [4] Indikator variabel ini yaitu: a. *Tangibles* (Bukti fisik), b. *Reliability* (Keandalan), c. *Responsiveness* (Daya tanggap), d. *Assurance* (Jaminan), dan e. *Empathy* (Empati).

3.1.2 Transparansi Biaya

Transparansi biaya adalah keterbukaan informasi mengenai tarif layanan publik sehingga masyarakat dapat mengetahui biaya secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan [2]. Indikator yang digunakan yaitu: a. Keterbukaan informasi tarif, b. Kejelasan pembayaran, c. Kemudahan akses biaya, d. Konsistensi biaya sesuai aturan, dan e. Akuntabilitas penggunaan biaya.

3.1.3 Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas adalah kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan publik secara efektif [1]. Indikator variabel ini yakni: a. Pengetahuan kerja, b. Keterampilan pelayanan, c. Sikap profesional, d. Kemampuan komunikasi, dan e. Pemecahan masalah.

3.1.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima [7] Indikator yang berlaku dalam variabel ini yakni: a. Kepuasan terhadap pelayanan, b. Kesesuaian harapan dan kinerja, c. Kepuasan terhadap petugas, d. Kepuasan terhadap fasilitas, dan e. Keinginan menggunakan kembali layanan.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Kualitas Data

4.1.1 Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan	R_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
K.PLY_1	0,816	0,2017	Valid
K.PLY_2	0,863	0,2017	Valid
K.PLY_3	0,849	0,2017	Valid
K.PLY_4	0,841	0,2017	Valid
K.PLY_5	0,828	0,2017	Valid
TB_1	0,735	0,2017	Valid
TB_2	0,773	0,2017	Valid
TB_3	0,781	0,2017	Valid
TB_4	0,778	0,2017	Valid
TB_5	0,731	0,2017	Valid
K.PTG_1	0,778	0,2017	Valid
K.PTG_2	0,834	0,2017	Valid
K.PTG_3	0,777	0,2017	Valid
K.PTG_4	0,801	0,2017	Valid
K.PTG_5	0,718	0,2017	Valid
K.MSY_1	0,796	0,2017	Valid
K.MSY_2	0,881	0,2017	Valid
K.MSY_3	0,825	0,2017	Valid
K.MSY_4	0,815	0,2017	Valid
K.MSY_5	0,810	0,2017	Valid

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026.

Dari hasil tabel uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan seluruh variabel kualitas pelayanan, transparansi biaya, kompetensi petugas, dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini, dinyatakan valid. Hal ini dapat dibuktikan dengan diperolehnya nilai korelasi r hitung $>$ r tabel. Nilai 0,2017 ini diperoleh dari nilai r tabel dengan jumlah sampel $N=95$ dan $df = N-2= 93$. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel, dapat dipercaya, dan layak digunakan dalam proses analisis statistik pada tahap selanjutnya.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Koefisien <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
K.PLY (X1)	0,894	0,60	Reliabel
TB (X2)	0,814	0,60	Reliabel
K.PTG (X3)	0,839	0,60	Reliabel
K.MSY (Y)	0,881	0,60	Reliabel

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026.

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa untuk semua variabel independen maupun dependen dinyatakan reliabel, karena nilai dari *cronbach alpha* dari seluruh variabel independen maupun dependen yang digunakan dalam penelitian lebih besar dari 0,6. Dan variabel dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,170
-------------------------------	-------

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026

Berdasarkan hasil output SPSS diatas, banyaknya jumlah sampel (N) = 95 dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,170. Adapun kriteria yang dipakai dalam pengambilan keputusan dalam uji Kolmogrov-Smirnov adalah jika nilai signifikansi $>$ 0,05, maka data berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi $<$ 0,05, maka data tidak berdistribusi normal. Karena dari hasil tabel diatas terlihat bahwa nilai signifikansinya = 0,170 $>$ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

4.2.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

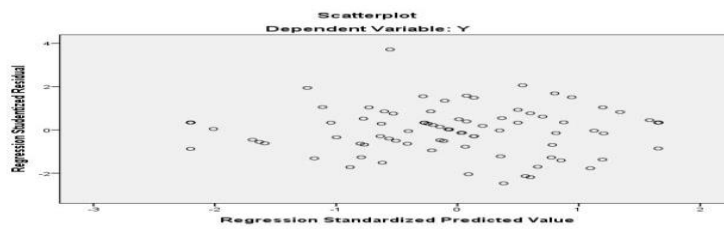
Model	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
K.PLY	0,389	2,572	Bebas Multikolinieritas
TB	0,366	2,729	Bebas Multikolinieritas
K.PTG	0,631	1,585	Bebas Multikolinieritas

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026.

Berdasarkan hasil output regresi yang ditampilkan pada tabel *Coefficients*, diperoleh nilai variabel kualitas pelayanan (K.PLY) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,389 dan VIF sebesar 2,572, variabel transparansi biaya (TB) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,366 dan VIF sebesar 2,729, variabel kompetensi petugas (K.PTG) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,631 dan VIF sebesar 1,585. Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai *tolerance* berada diatas ambang batas 0,01 atau lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF masih berada di bawah batas toleransi maksimum sebesar 10 atau lebih kecil dari 10. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi adanya multikolinieritas antara variabel independen.

4.2.3 Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026

Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026

Berdasarkan gambar scatterplot diatas, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di sekitar garis horizontal nol, tidak membentuk pola. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, sehingga asumsi klasik mengenai homokedastisitas telah terpenuhi dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.2.4 Uji Autokorelasi

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin Waton	
	Nilai dU	Nilai DW
4	1,7316	1,916

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026.

Diketahui tabel diatas bahwa diperoleh nilai Durbin Watson sebesar 1,916. Dapat dimasukkan kedalam rumus $dU < DW < 4 - dU$ untuk mengukur terjadi atau tidaknya sebuah autokorelasi, jadi rumusnya menjadi $1,7316 < 1,916 < 2,2684$. Kesimpulan yang dapat didapat dari penjelasan diatas yaitu bahwa tidak terjadi adanya autokorelasi antar variabel dari uji autokorelasi dengan menggunakan model Durbin Watson.

4.3 Pengujian Hipotesis

4.3.1 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients B
(Constant)	-0,548
K.PLY	0,549
TB	0,186
K.PTG	0,264

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026.

Berdasarkan pada hasil output tabel Coefficients diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,548 + 0,549X_1 + 0,186X_2 + 0,264X_3 + e.$$

- Konstanta (*Intercept*) sebesar -0,548 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel X_1 , X_2 , dan X_3 adalah nol, maka nilai Y juga diperkirakan akan sebesar -0,548.
- Berdasarkan variabel kualitas pelayanan (X_1), hasil uji regresinya yang menunjukkan apabila terjadi kenaikan nilai sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan terjadi pula peningkatan atau kenaikan terhadap variabel minat berinvestasi (Y) sebesar 0,549.
- Berdasarkan variabel transparansi biaya (X_2), hasil uji regresinya yang menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan terjadi pula peningkatan atau kenaikan terhadap variabel minat berinvestasi (Y) sebesar 0,186.

- d. Berdasarkan variabel kompetensi petugas (X3), hasil uji regresinya yang menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan terjadi pula peningkatan atau kenaikan terhadap variabel minat berinvestasi (Y) sebesar 0,264.

4.3.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.
1 <i>Regression Residual</i>	72,155	3,10	0,000

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026.

Berdasarkan tabel hasil uji f menunjukkan nilai F hitung sebesar 72,155. Hasil ini jika dibandingkan dengan F tabel pada $df_1 = 3$ (jumlah variabel bebas) dan $df_2 = 92$ (jumlah sampel-variabel bebas-1) menunjukkan nilai F tabel sebesar 3,10. Dalam hal ini F hitung sebesar 72,155 sedangkan F tabel = 3,10, sehingga F hitung > F tabel atau $72,155 > 3,10$. Disimpulkan variabel kualitas pelayanan, transparansi biaya, dan kompetensi petugas berpengaruh bersama sama secara signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gatak.

4.3.3 Uji Parsial (Uji t)

Tabel 7. Hasil Uji t

Model	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
(Constant)	-0,370	1,661	0,713	
LK	5,790	1,661	0,000	Berpengaruh
STR	1,830	1,661	0,020	Berpengaruh
PK	3,411	1,661	0,001	Berpengaruh

Sumber : Olah data, SPSS 23 : 2026.

Berdasarkan tabel hasil uji t untuk menunjukkan pengaruh masing masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), hasilnya sebagai berikut :

- Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai nilai t hitung sebesar 5,790 dan nilai t tabel sebesar 1,661, serta nilai signifikansinya sebesar 0,000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel atau $5,790 > 1,661$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka hal itu berarti variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Transparansi Biaya (X2) mempunyai nilai t hitung sebesar 1,830 dan nilai t tabel sebesar 1,661, serta nilai signifikansi sebesar 0,020. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel atau $1,830 > 1,661$ dan nilai signifikansi $0,020 < 0,05$. Maka hal itu berarti variabel transparansi biaya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Kompetensi Petugas (X3) mempunyai nilai t hitung sebesar 3,411 dan nilai t tabel sebesar 1,661, serta nilai signifikansi sebesar 0,001. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel atau $3,411 > 1,661$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Maka hal itu berarti variabel kompetensi petugas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.4 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary	
Model	Adjusted R Square
1	0,694

Sumber : Olah data SPSS 23 : 2026.

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan nilai *Adjust R Square* (R^2) diperoleh angka koefisien determinasi Adalah sebesar 0,694 atau dalam bentuk persen menjadi 69,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, transparansi biaya, dan kompetensi petugas dalam menjelaskan variabel dependend sebesar 69,4% dan sisanya yaitu $(100\% - 69,4\%) = 30,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain seperti kecepatan pelayanan, kepercayaan masyarakat,

keputusan penggunaan layanan, aksesibilitas layanan dan faktor-faktor lainnya yang tidak ada didalam model regresi linear ini.

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 5,790 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat, jelas, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka.

4.4.2 Pengaruh transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak

Berdasarkan hasil uji t, variabel transparansi biaya (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 1,830 dengan nilai signifikansi sebesar 0,020 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa transparansi biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin terbuka informasi mengenai biaya pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Kejelasan informasi biaya membuat masyarakat mengetahui biaya yang harus dibayarkan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

4.4.3 Pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak

Berdasarkan hasil uji t, variabel kompetensi petugas (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 3,411 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi petugas, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Petugas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan komunikasi yang baik mampu memberikan pelayanan secara efektif sehingga masyarakat merasa terbantu dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, keramahan petugas, serta kenyamanan fasilitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat mampu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan publik.
- Transparansi biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak. Keterbukaan informasi mengenai biaya pelayanan memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai biaya yang harus dibayarkan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan sehingga kepuasan masyarakat juga meningkat.
- Kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Gatak. Petugas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, serta sikap profesional yang baik mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Hal ini mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas sehingga tingkat kepuasan masyarakat menjadi semakin tinggi.

SARAN

Saran yang dapat disampaikan peneliti, yang pertama bagi Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempercepat proses penyelesaian pelayanan, meningkatkan kenyamanan fasilitas pelayanan, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Mengingat kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat, maka aspek ini perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Yang kedua, pihak Kecamatan Gatak diharapkan dapat meningkatkan transparansi biaya dengan memasang informasi biaya pelayanan secara jelas pada papan informasi maupun media digital sehingga masyarakat dapat mengetahui biaya pelayanan secara mudah dan mengurangi potensi kesalahpahaman terkait biaya yang dikenakan. Yang ketiga, petugas pelayanan diharapkan terus meningkatkan kompetensinya melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pengembangan kemampuan

komunikasi agar mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yang keempat, bagi masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan layanan yang tersedia dengan baik serta memberikan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Gatak. Yang kelima, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti fasilitas pelayanan, akuntabilitas, inovasi pelayanan, atau pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian sehingga diperoleh hasil yang lebih representatif dan dapat dibandingkan dengan daerah lainnya.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan lagi kedepannya untuk mengantisipasi jika ingin dilakukan peneliti, yang pertama penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, sehingga masih terdapat kemungkinan faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel dependen namun belum diteliti. Yang kedua ada di ruang lingkup penelitiannya yang terbatas pada responden di kota Surakarta, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda. Yang ketiga pengumpulan datanya dilakukan melalui kuisisioner sehingga jawaban responden berpotensi mengandung bias subjektivitas. Yang keempat ada di tergolong cukup tingginya tingkat kesalahan (*error*) sebesar 10%, dan dapat mempengaruhi hasil tingkat ketetapan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Armstrong, M. (2016). Buku Pegangan Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Armstrong (Edisi ke-14). London: Kogan Page.
- [2] Dwiyanto, A. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [3] Oliver, R. L. (1980). Model Kognitif Antecedent dan Konsekuensi Keputusan Kepuasan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 17(4), 460–469.
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Skala Pengukuran Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ritel*, 64(1), 12–40.
- [5] Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Kompetensi dalam Bekerja: Model untuk Kinerja Unggul*. New York: John Wiley & Sons.
- [6] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- [8] UNDP. (1997). *Tata Kelola untuk Pembangunan Manusia yang Berkelanjutan*. New York: United Nations Development Programme.