

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS LAYANAN KARYAWAN  
KELURAHAN PRENGGAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
TERKAIT PENGGUNAAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE**

Trivena Anita Kunu<sup>1</sup>, N.Kristini Damar Wiyati<sup>2</sup>  
Universitas Cendekia Mitra Indonesia

<sup>1</sup> [trivenakunu05@gmail.com](mailto:trivenakunu05@gmail.com), <sup>2</sup> [kristinidamar@gmail.com](mailto:kristinidamar@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research aims to determine and analyze "The Influence of Competency and Service Quality of Prenggan Subdistrict Office Employees on Community Satisfaction regarding the use of the Jogja Smart Service application. Data was obtained distributing questionnaires to 100 community respondents who had enjoyed services at the Prenggan Village Office using JSS application. Data analysis techniques in this research use instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression, coefficient of determination and hypothesis testing (t test and f test). Data processing in research used SPSS (Statistical Package for Social Sciences) software version 25. Based on the results of multiple linear regression analysis, the equation was obtained:  $Y = 5,479 + 0.503X1 + 0.362X2 + e$ , indicating that the Competency (X1) and Employee Service Quality (X2) variables have a positive and significant effect on Community Satisfaction (Y), supported by the results of the partial test (t) on Employee Competency variable (X1) which a Sig value  $0,000 < 0.05$  with a T-count value of  $4.897 > t\text{-table } 1,984$  and the service quality variable (X2) has a Sig value of  $0,000 < 0.05$  with T-count value of  $3.664 > T\text{-table } 1,984$ . The results simultaneous test (F) show that employee competency and service quality jointly influence community satisfaction, indicated a significant value of  $0.000 < 0.05$  and calculated value of  $50.154 > f\text{ table } 3.09$ . Coefficient determination shows 50.8%, meaning that community satisfaction can be explained by the competency and service quality variables of 50.8%, the difference is 49.2% explained by other variables not included in this research.*

**Keywords: Competence, Service Quality, Community Satisfaction**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis "Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Kantor Kelurahan Prenggan Terhadap Kepuasan Masyarakat terkait penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service*. Data diperoleh dengan menyebar kuisioner sebanyak 100 responden masyarakat yang telah menikmati pelayanan di Kantor Kelurahan Prenggan menggunakan aplikasi JSS. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi dan Uji Hipotesis (Uji t dan Uji f). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS (*Statistic Package for the Social Sciens*) versi 25. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan:  $Y = 5.479 + 0,503X1 + 0,362X2 + e$ , menunjukkan bahwa variabel Kompetensi (X1) dan Kualitas Layanan Karyawan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), didukung oleh hasil uji parsial (t) terhadap variabel Kompetensi Karyawan (X1) yang mempunyai nilai sig  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-hitung  $4,897 > t$ -

## MITRA BISNIS

tabel 1,984 dan variabel Kualitas Layanan (X2) mempunyai nilai sig 0,000 < 0,05 dengan nilai t-hitung 3,664 > t-tabel 1,984. Hasil uji simultan (F) menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas layanan karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai signifikan 0.000 < 0,05 dan nilai f hitung 50,154 > f tabel 3,09. Koefisien determinasi menunjukkan 50,8%, artinya kepuasan masyarakat mampu dijelaskan oleh variabel kompetensi dan kualitas layanan sebesar 50,8%, sisanya 49,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kompetensi, Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat**

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi, lembaga, dan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok pelayanan yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya untuk mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Adquisiciones, 2019)

Jalannya roda pemerintahan tidak terlepas dari kinerja aparat pemerintahannya, karena suatu pemerintahan yang baik berhubungan dengan kualitas sumber daya yang dimiliki. Tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat. (Undang-undang Dasar 1945, 2009).

Menurut Rahadi (1967) Kompetensi digambarkan sebagai gabungan sikap kerja, pengetahuan dan atribut untuk menghasilkan pekerjaan atau tugas dengan standar yang ditetapkan serta seperangkat keterampilan yang dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja pekerjaan. Hal ini berorientasi pada terbentuknya kualitas layanan dimana masyarakat menjadi pusat penerima pelayanan.

Menurut Along (2020) kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Menurut Parasuraman (2013) kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kebutuhan masyarakat terhadap berbagai dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan memiliki pengaruh berbeda-beda yang dirasakan masyarakat dan bisa dinilai dari berbagai aspek atau dimensi.

Menurut Rahmawati (2020) tentang kepuasan terhadap pelayanan publik yang berada dipemerintah merupakan reaksi langsung dari masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan publik tersebut, serta reaksi atau asumsi dari masyarakat yang bergantung pada mutu dan kualitas yang diterima sesuai harapan masyarakat atau tidak. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pela

Menurut penelitian oleh Nabila Dewi Mustika (2019) bahwa seringkali organisasi pemerintahan berjalan kurang efektif dan kurang efisien, petugasnya kurang disiplin dan kurang bertanggungjawab, bekerja cukup lambat, dan lain-lain. Sukses dan lancarnya proses pelayanan di Kantor Kelurahan Prenggan didukung oleh kompetensi dan Kualitas layanan Karyawan yang dalam hal ini mempunyai peran penting sebagai pengelola sistem pelayanan jasa yang digunakan pada proses pelayanan, yaitu terkait dengan penggunaan Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) untuk membantu sistem pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan dasar penggunaan teknologi didalamnya.

Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan salah satu informasi pelayanan yang dapat digunakan sebagai sistem informasi pelayanan publik seperti *event* kreatif, informasi mengenai jumlah pendapatan daerah, informasi pengaduan, sistem *e-learning*

# MITRA BISNIS

bagi siswa/mahasiswa, kondisi infrastruktur, pariwisata, berita terkini, dan sebagainya (Gumilar, 2020).

Aplikasi *Jogja Smart Service* juga diimplementasikan oleh Kantor Kelurahan Prenggan berupa pengaduan masyarakat, data kependudukan dan catatan sipil serta ketenagakerjaan. Karena itu kompetensi dan kualitas layanan karyawan menjadi kunci keberhasilan layanan masyarakat yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Prenggan baik melalui sistem digital maupun fisik yang bertujuan untuk memuaskan pelayanan pada umumnya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kompetensi karyawan

Menurut UU Ketenagakerjaan, kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam mengenal keterampilan, wawasan, serta sikap kerja yang sudah sesuai standar dan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Kemenaker, 2003). Kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak (Sutrisno, 2014:203). Menurut Sutrisno (2014:203) indikator atau dimensi kompetensi dibagi menjadi dua yaitu, pengetahuan dan ketrampilan.

### 2. Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2017) Kualitas Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Parasuraman kualitas pelayanan dapat dilihat dan diukur dari lima dimensi antara lain:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat.
- d. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. Empaty (*emphaty*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Kotler (2014) Kepuasan adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau layanan yang didapatkan dan harapan-harapannya. Dalam penelitian ini indikator yang dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah tiga indikator dari delapan indikator yang sudah dijelaskan menurut Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017. Yaitu persyaratan pelayanan, mekanisme pelayanan, dan waktu penyelesaian karena ketiga unsur itu sudah cukup atau sudah mewakili sebagai indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat.

### 4. Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)

Menurut Gumilar (2020) Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan salah satu informasi pelayanan yang dapat digunakan sebagai sistem informasi pelayanan publik seperti *event* kreatif, informasi mengenai jumlah pendapatan daerah, informasi pengaduan, sistem *e-learning* bagi siswa/mahasiswa, kondisi infrastruktur, pariwisata, berita terkini, dokumen-dokumen perencanaan daerah, dan sebagainya. Karyawan yang dalam hal ini mempunyai peran penting sebagai pengelola sistem pelayanan jasa yang digunakan pada proses pelayanan, bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian *explanatory* adalah metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya, melalui pengujian hipotesis.

### 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Prenggan dengan rentang usia 17 – 60 tahun, yang diketahui berjumlah 8.111. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel menggunakan rumus slovin, karena pada penarikan sampel, jumlahnya harus representative supaya output penelitian bisa digeneralisasikan dengan tepat. Menurut Sugiyono (2019) rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{8.111}{8.111(0,1)^2 + 1}$$
$$n = \frac{8.111}{82,11}$$
$$n = 98,78$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini dibulatkan atau disesuaikan menjadi 100 sampel.

### 3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan prenggan, Kecamatan Kotagede, yang bertempat di Jl. Nyi Pembayun No.40, juga dilakukan di beberapa tempat lingkungan Kelurahan Prenggan. Dengan jangka waktu penelitian yaitu selama 1- 2 bulan.

### 4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian dapat menggambarkan berbagai macam instrumen, teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam 2 teknik yaitu data primer dengan melakukan penyebaran kusioner, wawancara dan observasi. serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan dan studi dokumnetasi dari data-data yang didapat dari internet.

### 5. Analisis data

#### a. Uji Assumsi Klasik

##### 1). Uji Normalitas

Yaitu untuk mengetahui apakah data yang diperoleh tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji ini menguji normal atau tidaknya suatu distribusi data, yang nilai signifikan atau propabilitas <0,05 distribusi adalah tidak normal. Sedangkan nilai > 0,05 adalah distirbusi normal.

##### 2). Uji Multikolinearitas

Uji multikolineritas untuk melihat data ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Kriteria berdasarkan nilai toleransi adalah jika nilai toleransi > lebih dari 0.10 maka tidak terjadi multikolinearitas begitupun sebaliknya.

##### 3). Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedasitas untuk melihat apakah ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau ketidaksamaan varian dari residul untuk semua pengamatan pada model regresi terhadap suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Uji Instrumen

1). Uji Validitas

Uji heteroskedastisitas untuk melihat apakah ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau ketidaksamaan varian dari residu untuk semua pengamatan pada model regresi terhadap suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas sedangkan jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka terjadi heteroskedastisitas.

2). Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk mengetahui kuesioner yang reliabel atau tidak menggunakan *Alpha Croanbach*. Kuesioner dikatakan reliabel jika *Alpha Croanbach*  $\geq 0,06$  dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,06.

**6. Teknik Analisis Data**

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisi regresi berganda terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X1), (X2), dengan satu variabel terikat (Y).

b. Koefisien Determinasi

Cara untuk mengetahui besarnya Pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka digunakan teknik koefisien determinasi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan angka atau indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih (Variabel bebas, X) terhadap (Variabel terikat, Y).

**7. Uji Hipotesis**

Uji t (uji parsial) adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing- masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Sedangkan Uji F (Uji Stimultan) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Uji Validitas**

a. Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kompetensi Karyawan (X1)

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kompetensi Karyawan (X1)

Indikator	Validitas			Keterangan
	r tabel	Koefisien Korrelasi Person (r hitung)	Signifikansi (2-tailed)	
X1.1	0,196	0,716	0,000	Valid
X1.2	0,196	0,733	0,000	Valid
X1.3	0,196	0,735	0,000	Valid
X1.4	0,196	0,757	0,000	Valid
X1.5	0,196	0,742	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Tabel diatas diketahui bahwa semua indikator pengukur variabel Kompetensi Karyawan (X1), mempunyai nilai koefisien korelasi product moment atau r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,196 dan nilai sig.(2-tailed)  $< 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukur variabel Kompetensi Karyawan (X1) dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kualitas Layanan (X2)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Karyawan (X2)

Indikator	Validitas			Keterangan
	r tabel	Koefisien Korrelasi Person (r hitung)	Signifikansi (2-tailed)	
X2.1	0,196	0,631	0,000	Valid
X2.2	0,196	0,666	0,000	Valid
X2.3	0,196	0,710	0,000	Valid
X2.4	0,196	0,592	0,000	Valid
X2.5	0,196	0,606	0,000	Valid
X2.6	0,196	0,586	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa semua indikator pengukur variabel Kualitas Layanan (X2), mempunyai nilai koefisien korelasi product moment atau r hitung lebeih besar dari r tabel yaitu 0,196 dan nilai sig.(2-tailed) <0,05. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukur variabel Kualitas Layanan (X2) dinyatakan valid, yang berart.

c. Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kepuasan masyarakat (Y)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator	Validitas			Keterangan
	r tabel	Koefisien Korrelasi Person (r hitung)	Signifikansi (2-tailed)	
Y1	0,196	0,651	0,000	Valid
Y2	0,196	0,691	0,000	Valid
Y3	0,196	0,719	0,000	Valid
Y4	0,196	0,672	0,000	Valid
Y5	0,196	0,602	0,000	Valid
Y6	0,196	0,570	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua indikator pengukur variabel Kepuasan Masyarakat (Y), mempunyai nilai koefisien korelasi product moment atau r hitung lenih besar dari r tabel yaitu 0,196 dan nilai sig. (2-tailed) <0,05. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukur variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan valid, yang berarti

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas			
Variabel	Chronbac's Alpha	N of Item	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,789	5	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,700	6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,727	6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Pada tabel diatas menunjukkan nilai Alpha Croanbach pada variabel Kompetensi Karyawan (X1) sebesar 0,789, Kualitas Layanan (X2) sebesar 0,700 dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,727. Dapat disimpulkan jika pernyataan dalam kuisisioner ini relibel karena mempunyai nilai Alpha Croanbach  $\geq 0,06$ .

3. Uji Assumsi Klasik  
a. Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.72063513
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.049
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)  
Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov smirnov* yang diolah menggunakan SPSS V 25 menunjukkan nilai sig (2-tailed) 0,200, hal ini berarti nilai signifikan pada uji normalitas lebih besar dari 0,05 yang artinya seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 6. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.479	1.963		2.791	.006		
	Kompetensi Karyawan(X1)	.503	.103	.450	4.897	.000	.599	1.668
	Kualitas Layanan(X2)	.362	.099	.337	3.664	.000	.599	1.668
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat(Y)								

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Dari Tabel diatas diketahui bahwa pada uji multikolinieritas semua variabel independen yaitu Kompetensi Karyawan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) mendapatkan hasil nilai VIF adalah 1,668 lebih kecil dari < 10 dan nilai *tolerance* 0,559 lebih besar dari >0.1, oleh karena itu tidak ada korelasi antara variabel bebas Kompetensi Karyawan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) didalam variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.544	1.233		3.686	.000
	Kompetensi Karyawan(X1)	-.076	.064	-.149	-1.179	.241
	Kualitas Layanan(X2)	-.068	.062	-.138	-1.090	.278

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dijelaskan bahwa variabel independen yang terdiri dari Kompetensi Karyawan (X1) dan Kualitas Layanan (X2), memiliki nilai signifikan 0,241 dan 0,278. Sehingga nilai sig masing-masing variable independen diatas lebih besar dari >0,05 yang berarti bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Sehingga asumsi non heteroskedastisitas dinyatakan terpenuhi.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.479	1.963		2.791	.006
	Kompetensi Karyawan(X1)	.503	.103	.450	4.897	.000
	Kualitas Layanan(X2)	.362	.099	.337	3.664	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat(Y)

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Berdasarkan table diatas dapat diperoleh persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.479 + 0,503X1 + 0,362X2 + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Masyarakat
- a = Nilai Konstanta
- X1 = Kompetensi Karyawan
- X2 = Kualitas Layanan
- e = Standar Error

5. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Parsial

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.479	1.963		2.791	.006
	Kompetensi Karyawan(X1)	.503	.103	.450	4.897	.000
	Kualitas Layanan(X2)	.362	.099	.337	3.664	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat(Y)						

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Berikut pembahasan dari uji parsial Kompetensi Karyawan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) terkait pelayanan menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* di Kantor Kelurahan Prenggan.

**Hipotesis 1: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kompetensi Karyawan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Hasil uji t untuk variabel Kompetensi Karyawan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 4,897 > t-tabel 1,984 sehingga dapat disimpulkan H1 diterima.

**Hipotesis 2: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualiatas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Hasil uji t untuk variabel Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 3,664 > t-tabel 1,984 sehingga dapat disimpulkan H2 diterima.

b. Uji Hipotesis Stimultan (Uji F)

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Stimultan (F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	303.092	2	151.546	50.154	.000 <sup>b</sup>
	Residual	293.098	97	3.022		
	Total	596.190	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat(Y)						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan(X2), Kompetensi Karyawan(X1)						

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

**Hipotesis 3: Diduga ada pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau stimultan antara Variabel Kompetensi Karyawan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).**

Berdasarkan Hasil uji f hitung menunjukkan nilai signifikan  $0.000 < 0,05$  dan nilai f hitung  $50,154 > f$  tabel 3,09 maka H3 diterima.

#### 6. Koefisien Determinasi

Tabel 11. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 <sup>a</sup>	.508	.498	1.73828
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan(X2), Kompetensi Karyawan(X1)				

Sumber: Data Primer yang telah diolah oleh SPSS V 25, Tahun (2024)

Berdasarkan table diatas hasil Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel Kompetensi Karyawan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) yang dilihat pada nilai *R Square* adalah 0,508 atau sebesar 50,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa 50,8% Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi oleh Variabel Kompetensi (X1) dan Kualitas Layanan (X2)

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Prenggan terkait penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service*”. Maka dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang didapat adalah  $Y = 5.479 + 0,503X1 + 0,362X2 + e$ , menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kompetensi Karyawan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
2. Berdasarkan hasil uji t, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Secara Parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kompetensi Karyawan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
  - b. Secara Parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
3. Berdasarkan uji secara simultan (Uji F) diketahui ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama antara Kompetensi Karyawan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
4. Berdasarkan hasil uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat disimpulkan bahwa 50,8% Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Variabel Kompetensi Karyawan dan Kualitas Layanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Altonie, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362.
- Crystallography, X. D. (2016). Kompetensi Manajerial dan Pelayanan Publik. 1–23.
- Dewi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Cibadak Sukabumi. 1-20.
- Eriswanto, E., & Sudarma, A. (2017). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Rsud R. Syamsudin, Sh. Kota Sukabumi. Seminar Nasional Dan The 4<sup>th</sup> Call for Syariah Paper, 370–395.
- Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan

- Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT . Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal Emba*, 7(3), 3069–3078.
- Gumilar, M. G. (2020). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, 3(1), 19–27.
- Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (2020). Pengaruh model Delon and Mcelan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna aplikasi ovo di Surabaya.
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1), 20–28.
- Indriyani, N. W., Nurdiarti, R. P., & M. Nastain. (2022). Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “Jogja Smart Service” untuk Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Riset Public Relations*, 75–84.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.
- Altonie, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362.
- Dewi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Cibadak Sukabumi. 1-20.
- Eriswanto, E., & Sudarma, A. (2017). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Rsud R. Syamsudin, Sh. Kota Sukabumi. Seminar Nasional Dan The 4<sup>th</sup> Call for Syariah Paper, 370–395.
- Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengamnh6ruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT . Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal Emba*, 7(3), 3069–3078.
- Gumilar, M. G. (2020). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, 3(1), 19–27.
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1), 20–28.
- Indriyani, N. W., Nurdiarti, R. P., & M. Nastain. (2022). Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “Jogja Smart Service” untuk Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Riset Public Relations*, 75–84.
- Institut Pertanian Bogor (2020). Lampiran 4 Tabel r hitung . *Journal IPB University*, 1-27.
- Junaidi. (2010). Titik Presentase Distribusi T dan Titik Presentase Distribusi Tbael F *Jurnal Juanaidichaniago.wordpress.com*, 1-6
- Karningsih. (2023). Hubungan Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(2).
- Kemanter Kotagede (2023). Data Monografi Kelurahan Prenggan Semester II. Kelurahan Prenggan, 1-8.
- Kemenaker. (2003). Undang-Undnag Ketenagakerjaan nomor 13 tahun 2003. *Zitteliana*, 19(8), 159–170.
- Kurniawan, H. (2023), Panduan Penyusunan Proposal Penelitian, Yogyakarta:Universitas Cendekia Mitra Indonesia. 1-38.
- Kurniawan, H. (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawan Jalan Puskesmas Kotagede 2, *Jurnal Mitra Bisnis*. Vol 5, 1-16.
- Perwal Yogyakarta (2023). Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kemantren dan Kelurahan. *Journal Balai Sertifikasi Elektron Badan Siber dan Sandi Negara*, 1- 42.
- Putri, K. I. N. S. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan

## MITRA BISNIS

- Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Rahadi. (1967). Kompetensi Sumber Daya Manusia. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue 1991).
- Rahmawati. (2020). *Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. July, 1–23.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2(2), 312–318.
- Salsabiila, A. M., & Hakim, L. (2019). Economic Education Analysis Journal Info Artikel. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 18–23.
- Setyawardani. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(1), 230–239.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- 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.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Tauha, L. O. M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada jasa pemnaduan PT. Bias Delta Pratama. 79.
- TjahyantiI, S., & Chairunisa, N. (2021). Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources and Facility Management Directorate. *Media Bisnis*, 12(2), 127–132.
- Yelvita, F. S. (2022). Penerapan Aplikasi JSS dalam mendukung peningkatan konsep *smart city*.