

Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Surakarta Dengan Multiple Linear Regression

Nadia Sarah Nurani¹, Yusuf Sulistyono Nugroho²

^{1,2}Program Studi Informatika, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

Email: ¹1200210186@student.ums.ac.id, ²yusuf_sulistyo@ums.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surakarta. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan II tahun 2024, beberapa OPD masih memiliki mutu pelayanan yang belum mencapai kategori “Sangat Baik”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan dan kecepatan pelayanan publik pada tiga OPD yang memiliki mutu pelayanan “Baik”. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis *multiple linear regression* dengan pendekatan *Exploratory Data Analysis* (EDA) pada data sekunder yang diperoleh dari platform resmi Pemerintah Kota Surakarta. Sampel penelitian ini terdiri dari 496 responden dengan tujuh variabel bebas dan dua variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kesesuaian persyaratan pelayanan dan transparansi pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan publik, sementara faktor biaya pelayanan cenderung berpengaruh negatif. Uji validasi model melalui uji asumsi klasik dan evaluasi regresi menunjukkan bahwa model yang digunakan memenuhi kriteria normalitas, linearitas, dan tidak mengalami heteroskedastisitas, dengan nilai R^2 di atas 0,98, menandakan model memiliki ketepatan yang sangat baik dalam menjelaskan faktor-faktor kualitas pelayanan. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya transparansi informasi, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan kompetensi petugas layanan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Rekomendasi yang dihasilkan, diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan bagi OPD terkait optimalisasi layanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: kepuasan masyarakat, *multiple linear regression*, organisasi perangkat daerah, pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY FACTORS IN REGIONAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS OF SURAKARTA CITY USING MULTIPLE LINEAR REGRESSION

Abstract

Public service is a crucial aspect in meeting the needs of society, administered by Regional Government Organizations (Organisasi Perangkat Daerah or OPD) in Surakarta City. Based on the results of the Survei Kepuasan Masyarakat (SKM or Public Satisfaction Survey) for the second quarter of 2024, several OPDs still have service quality that has not yet reached the “Excellent” category. This study aims to analyze the factors influencing the ease and speed of public service delivery in three OPDs that have been classified under the “Good” category. The research method used is multiple linear regression analysis with an Exploratory Data Analysis (EDA) approach on secondary data obtained from the official platform of the Surakarta City Government. The research sample consists of 496 respondents, with seven independent variables and two dependent variables. The analysis results indicate that service requirement suitability and service transparency have a significant positive effect on the ease of procedures and speed of public service delivery, while service costs tend to have a negative effect. Model validation through classical assumption tests and regression evaluation confirms that the model meets the criteria for normality, linearity, and heteroscedasticity, with an R^2 value above 0.98, indicating that the model has a very high level of accuracy in explaining service quality factors. The implications of this study highlight the importance of service transparency, procedural simplification, and the improvement of service staff competency to enhance the effectiveness and efficiency of public service delivery. The recommendations generated from this research are expected to serve as a basis for policy improvements within OPDs to optimize public services that are more responsive to community needs.

Keywords: *multiple linear regression, public satisfaction, regional government organization, public service, community satisfaction survey*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam segala bentuk pelayanan [1]. Di Kota Surakarta, pelayanan publik diselenggarakan oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas dalam berbagai pelaksanaan layanan publik serta menjadi penentu maju atau tidaknya Pembangunan suatu daerah [2]. Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, implementasi pelayanan publik yang optimal berperan sebagai pondasi esensial dalam membangun sinergi antara badan pemerintahan dan masyarakat. Regulasi tersebut mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara layanan publik wajib mengedepankan aspek kualitas, transparansi, optimalisasi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugasnya [3]. Berdasarkan undang-undang tersebut, masyarakat harus ikut memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik, misalnya dengan menanggapi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penilaian SKM perlu dilakukan secara rutin pada setiap periode tertentu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh masing-masing OPD dan menganalisis aspek pelayanan mana saja yang perlu ditingkatkan [4]. Aspek-aspek tersebut antara lain Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U8), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) [5]. Melalui implementasi komponen-komponen tersebut, diharapkan OPD mampu meningkatkan standar layanan publiknya, sehingga SKM tidak sekedar berfungsi sebagai instrumen evaluatif, melainkan juga menjadi basis penetapan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berbagai kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah nasional menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik, setiap OPD agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan [6]. Namun, kenyataannya masih ada beberapa OPD di Kota Surakarta yang belum sepenuhnya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi SKM OPD Triwulan II Tahun 2024

No	OPD/Unit	Skor Kepuasan Masyarakat	Mutu Pelayanan
1.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	90,98	Sangat Baik
2.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	94,65	Sangat Baik
3.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	88,72	Sangat Baik
4.	Badan Pendapatan Daerah	92,42	Sangat Baik
5.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	90,87	Sangat Baik
6.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	89,10	Sangat Baik
7.	Badan Riset dan Inovasi Daerah	93,95	Sangat Baik
8.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	85,10	Baik
9.	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	90,53	Sangat Baik
10.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	94,90	Sangat Baik
11.	Dinas Kesehatan	88,70	Sangat Baik
12.	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	89,95	Sangat Baik
13.	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	90,61	Sangat Baik
14.	Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian	88,91	Sangat Baik
15.	Dinas Lingkungan Hidup	89,31	Sangat Baik

16.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	86,54	Baik
17.	Dinas Pemadam Kebakaran	95,45	Sangat Baik
18.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	93,14	Sangat Baik
19.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	99,53	Sangat Baik
20.	Dinas Pendidikan	88,83	Sangat Baik
21.	Dinas Perdagangan	89,78	Sangat Baik
22.	Dinas Perhubungan	91,00	Sangat Baik
23.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	90,78	Sangat Baik
24.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan	90,35	Sangat Baik
25.	Dinas Sosial	92,71	Sangat Baik
26.	Dinas Tenaga Kerja	91,01	Sangat Baik
27.	Inspektorat	91,24	Sangat Baik
28.	Kecamatan Banjarsari	92,58	Sangat Baik
29.	Kecamatan Jebres	93,44	Sangat Baik
30.	Kecamatan Laweyan	94,99	Sangat Baik
31.	Kecamatan Pasarkliwon	93,60	Sangat Baik
32.	Kecamatan Serengan	92,17	Sangat Baik
33.	Satuan Polisi Pamong Praja	87,88	Baik
34.	Sekretariat Daerah	91,07	Sangat Baik
35.	Sekretariat DPRD	91,71	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1, terlihat banyak OPD yang memiliki skor 88,70 hingga 99,53 sehingga mencapai kualitas pelayanan “Sangat Baik”. Namun, ada 3 OPD yaitu Dinas/Kebudayaan/dan/Pariwisata, Dinas/Pekerjaan/Umum dan/Penataan Ruang, dan Satuan/Polisi/Pamong/Praja yang memiliki skor antara 85,10 hingga 87,88. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di tiga OPD tersebut masih belum optimal, terutama dalam aspek kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan. Meskipun terdapat berbagai studi yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, masih sedikit penelitian yang secara spesifik membahas permasalahan di OPD daerah, khususnya di Kota Surakarta.

Penelitian sebelumnya telah mengungkap beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil dari studi sebelumnya menemukan bahwa kualitas dan karakteristik petugas memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik [7] Sementara itu pada penelitian lain menunjukkan bahwa faktor kesesuaian persyaratan yang didukung dengan penggunaan teknologi yang maksimal mempengaruhi kecepatan layanan publik [1]

Namun, penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada sektor pelayanan tertentu, seperti administrasi kependudukan dan perizinan usaha, serta belum mengkaji faktor-faktor pelayanan publik dalam konteks OPD daerah secara spesifik [8]. Selain itu, masih sedikit penelitian yang menggunakan metode *multiple linear regression* untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kemudahan dan kecepatan layanan publik. Beberapa penelitian juga belum melakukan validasi model regresi untuk memastikan keakuratan analisis yang dilakukan.

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini berkontribusi dengan menggunakan metode *multiple linear regression* untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan publik pada tiga OPD di Kota Surakarta yang belum mencapai kategori “Sangat Baik”. Selain itu, penelitian ini juga akan melakukan validasi model regresi melalui uji asumsi klasik, sehingga hasil analisis lebih akurat dan dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan layanan publik [9].

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kemudahan prosedur pelayanan publik pada OPD di Kota Surakarta yang belum mencapai kategori “Sangat Baik”.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan publik berdasarkan hasil SKM

Triwulan II Tahun 2024.

3. Melakukan validasi model regresi guna memastikan keandalan hasil analisis dalam menggambarkan faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.
4. Memberikan rekomendasi strategis bagi OPD untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan berbasis data yang dapat digunakan sebagai landasan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Kota Surakarta guna memenuhi kesejahteraan masyarakat [10]

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *multiple linear regression* untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan publik pada tiga OPD di Kota Surakarta. Penelitian dilakukan dengan tahapan yang sistematis seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Langkah – langkah Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, langkah-langkah yang akan diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

2.1. Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2024 yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 496 responden yang memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, serta Satuan Polisi Pamong Praja.

Karakteristik data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup variabel independen (X) yang terdiri dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik serta variabel dependen (Y) yang mencerminkan tingkat kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan. Setiap variabel menggunakan skala ordinal (1-4), dengan kategori 1 (tidak memadai), 2 (kurang memadai), 3 (memadai), dan 4 (sangat memadai). Untuk kepentingan analisis regresi, variabel ordinal ini dikonversi menjadi variabel numerik.

1. Variabel Bebas (X)

Variabel ini biasa dikenal variabel independen yang artinya tidak dipengaruhi oleh nilai variabel lain [11]. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel *X* yang ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Penjelasan Variabel Bebas (*X*)

Kode	Nama Variabel	Tipe Data	Deskripsi
X_1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U1 tentang persyaratan. Variabel ini berisi penjelasan tentang kemudahan masyarakat dalam memenuhi persyaratan untuk mendapatkan layanan publik yang disediakan OPD.
X_2	Kesesuaian biaya pelayanan	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U4 tentang biaya/tarif. Variabel ini berisi penjelasan tentang biaya yang masyarakat harus bayar untuk mendapatkan layanan publik yang disediakan OPD.
X_3	Kesesuaian produk layanan	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U5 tentang produk spesifikasi jenis pelayanan. Variabel ini berhubungan dengan kualitas layanan publik yang diberikan OPD kepada masyarakat.
X_4	Karakteristik petugas (kompetensi perilaku integritas)	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U7 tentang perilaku pelaksana. Variabel ini berhubungan dengan sikap, etika, dan interaksi OPD dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
X_5	Ketersediaan penanganan pengaduan	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U9 tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Variabel ini menganalisis bagaimana OPD menangani keluhan, saran, dan masukan yang diajukan oleh masyarakat.
X_6	Kualitas sarana dan prasarana	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U8 tentang sarana dan prasarana. Variabel ini menilai kualitas dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan layanan publik.
X_7	Transparansi pelayanan	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U6 tentang kompetensi pelaksana. Variabel ini berhubungan dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh OPD dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat.

2. Variabel Terikat (*Y*)

Variabel ini biasa dikenal variabel dependen yang artinya dipengaruhi oleh nilai-nilai variabel lain [11]. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel *Y* yang ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Penjelasan Variabel Terikat (*Y*)

Kode	Nama Variabel	Tipe Data	Deskripsi
Y_1	Kemudahan prosedur pelayanan	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U2 tentang sistem, mekanisme, dan prosedur. Variabel ini berhubungan dengan tahapan saja yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang disediakan OPD.
Y_2	Kecepatan pelayanan	Ordinal (1-4)	Merupakan variabel yang mencakup aspek U3 tentang waktu penyelesaian. Variabel ini berhubungan dengan waktu yang digunakan untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat.

2.2. Pertanyaan Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian, peneliti merumuskan dua pertanyaan serta motivasi dan pendekatan yang diambil. Pertanyaannya adalah:

1. Pertanyaan Penelitian 1

Apa saja faktor yang mempengaruhi kemudahan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh OPD Kota Surakarta yang belum optimal pada pelaksanaan pelayanan publik di triwulan II tahun 2024?

Motivasi pertanyaan penelitian 1 adalah kemudahan dalam mengakses pelayanan publik adalah faktor krusial yang mempengaruhi penilaian terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh OPD Kota Surakarta. Dengan memahami berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kemudahan tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat dan efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Pertanyaan Penelitian 2

Apa saja faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh OPD di Kota Surakarta yang belum mencapai hasil maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik pada triwulan II tahun 2024?

Motivasi pertanyaan penelitian 2 adalah kecepatan dalam pelayanan publik adalah salah satu elemen krusial yang berhubungan dengan efisiensi operasional. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kecepatan tersebut, kami operasional pelayanan publik secara optimal.

2.3. Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini, hipotesis memiliki peran sebagai prediksi awal yang perlu diverifikasi melalui pengujian empiris untuk mendapatkan hasil analisis yang komprehensif. Berikut rumusan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini:

1. Hipotesis Terkait Kemudahan Prosedur Pelayanan (Y_1)

- Hipotesis Nol (H_0) : Seluruh variabel bebas (X_1 sampai X_7) tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kemudahan prosedur pelayanan (Y_1) pada OPD Kota Surakarta yang belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik pada triwulan II tahun 2024
- Hipotesis Alternatif (H_1) : Minimal terdapat satu variabel bebas (X_1 sampai X_7) memiliki pengaruh terhadap tingkat kemudahan prosedur pelayanan (Y_1) pada OPD Kota Surakarta yang belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik pada triwulan II tahun 2024

2. Hipotesis Terkait Kecepatan Pelayanan (Y_2)

- Hipotesis Nol (H_0) : Seluruh variabel bebas (X_1 sampai X_7) tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kecepatan pelayanan (Y_2) pada OPD Kota Surakarta yang belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik pada triwulan II tahun 2024
- Hipotesis Alternatif (H_1) : Minimal terdapat satu variabel bebas (X_1 sampai X_7) memiliki pengaruh terhadap tingkat kecepatan pelayanan (Y_2) pada OPD Kota Surakarta yang belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik pada triwulan II tahun 2024

2.4. Preprocessing Data

Sebelum dilakukan analisis regresi, data melalui tahap preprocessing untuk mempersiapkan dataset yang akan digunakan dalam penelitian dalam segi kualitas dan konsistensinya :

1. Pembersihan Data

Tahap ini akan dilakukan penghapusan data yang tidak lengkap atau memiliki nilai kosong [12].

2. Deteksi Outlier

Menggunakan metode *Grubbs' Test* untuk mengidentifikasi data pencilan. Jika ditemukan, nilai outlier digantikan dengan nilai modus [12].

3. Konversi Skala

Tahap ini berfungsi untuk mengubah skala ordinal menjadi **numerik agar dapat diolah dalam model regresi** [13]

4. Normalisasi Data

Tahap ini menggunakan metode Min-Max Scaling untuk memastikan distribusi data tidak bias [14].

2.5. Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multiple linear regression*, *Multiple linear regression* merupakan metode analisis prediksi nilai tipe numerik yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis lebih lanjut relasi antara beberapa variabel bebas dan variabel terikat [15]. Persamaan regresi yang digunakan

adalah:

$$Y_1 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \varepsilon \quad (1)$$

$$Y_2 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \varepsilon \quad (2) [16]$$

Keterangan persamaan :

Y_1 : Variabel terikatnya adalah kemudahan prosedur pelayanan

Y_2 : Variabel terikatnya adalah kecepatan pelayanan

b_0 : Konstanta yang bernilai dari Y_1 atau Y_2 ketika semua variabel X memiliki nilai 0

b_1, b_2, \dots, b_n : Koefisien regresi pada masing – masing variabel yang mengindikasikan seberapa besar pengaruh setiap variabel X terhadap variabel Y

X_1, X_2, \dots, X_n : Variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi variabel Y

ε (epsilon) : Error atau residual adalah perbedaan antara nilai yang sebenarnya (Y) dengan nilai yang diprediksi oleh model

Seleksi variabel bebas dilakukan dengan metode *Enter Regression*, yaitu suatu teknik di mana semua variabel X dimasukkan ke dalam model secara bersamaan, tanpa mempertimbangkan tingkat signifikansi masing-masing variabel.

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan menggunakan *Python* dengan pustaka statistik berikut:

- Pandas → Pengolahan dan manipulasi data dalam bentuk tabel.
- NumPy → Komputasi numerik dan operasi vektor.
- Matplotlib & Seaborn → Visualisasi data untuk analisis eksploratif.
- Statsmodels → Estimasi model regresi dan pengujian asumsi klasik.
- Scikit-learn → Evaluasi model dengan MSE, R-squared, dan metrik lainnya.
- Scipy → Pengujian statistik seperti uji normalitas dan heteroskedastisitas.

Penggunaan Python dipilih karena kemampuannya dalam menangani data besar, fleksibilitas, serta ketersediaan pustaka statistik yang lengkap.

2.6. Validasi Model

Agar hasil analisis regresi valid dan dapat diinterpretasikan dengan baik, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik, meliputi:

1. Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memverifikasi apakah terdapat perbedaan atau selisih antara nilai yang sesungguhnya dengan nilai yang diprediksi oleh model distribusi normal. Pengujian ini menggunakan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Keputusan dalam uji normalitas ini diambil sebagai berikut:

- Residunya berdistribusi normal (tampilan menunjukkan bentuk lonceng dan uji statistik menghasilkan $p\text{-value} > 0.05$), sehingga asumsi normalitas selesai dan analisis regresi dapat dilanjutkan [17]
- Residunya tidak berdistribusi normal (tampilan menunjukkan distribusi yang miring atau uji statistik menghasilkan $p\text{-value} < 0.05$), sehingga asumsi normalitas tidak dapat dipenuhi, oleh/karena/itu/perlu mempertimbangkan alternatif transformasi data atau model regresi [17]

2. Uji Linieritas

Pengujian ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah hubungan antara variabel X dan variabel Y memiliki sifat linier. Hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa rata-rata distribusi yang diikuti oleh variabel Y dan dapat dijelaskan melalui kombinasi linear dari variabel X . Keputusan dalam uji linieritas ini diambil sebagai berikut:

- Asumsi linearitas terpenuhi: jika tidak ada pola yang jelas pada scatter plot residual vs fitted values, model regresi dapat dianggap cocok untuk data tersebut [9]
- Asumsi linearitas tidak terpenuhi: jika ada pola jelas pada scatter plot, pertimbangan harus diberikan untuk memodifikasi atau menyempurnakan model yang digunakan [9]

3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mendeteksi adanya pelanggaran terhadap asumsi klasik. Dalam uji ini, digunakan uji Breusch-Pagan untuk menentukan apakah terdapat ketidakseragaman dalam varians atau error residual pada model regresi. Keputusan dalam uji heteroskedastisitas ini dilakukan sebagai berikut :

- Asumsi heteroskedastisitas terpenuhi: jika $p\text{-value} > 0.05$: tidak ada cukup bukti untuk menolak H_0 , yang berarti tidak ditemukan indikasi adanya heteroskedastisitas [9]
- Asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi: jika $p\text{-value} \leq 0.05$: menolak H_0 , menunjukkan bahwa terdapat indikasi heteroskedastisitas pada model [9]

2.7. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu Uji F untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan dan Uji T untuk menguji pengaruh secara parsial.

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F merupakan uji yang digunakan untuk menguji pengaruh bersama dari seluruh variabel X terhadap variabel Y dalam model regresi. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y secara keseluruhan. Keputusan dalam uji F diambil sebagai berikut :

- Jika $F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}}$, maka variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y [17]
- Jika $F_{\text{Hitung}} < F_{\text{Tabel}}$, maka variabel X tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y [17]

2. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara individu atau parsial [14]. Keputusan uji T diambil sebagai berikut :

- Jika $F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}}$, maka variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y [17]
- Jika $F_{\text{Hitung}} < F_{\text{Tabel}}$, maka variabel X tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y [17]

2.8. Interpretasi Hasil

Tujuan interpretasi hasil adalah untuk menjawab pertanyaan pada penelitian ini. Dari jawaban tersebut diketahui besarnya kecenderungan variabel Y terhadap variabel X apakah naik atau turun.

2.9. Uji Evaluasi Data (R^2)

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menilai pengaruh variabel X terhadap variabel Y . R^2 adalah koefisien determinasi yang menggambarkan sejauh mana variasi pada variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X . Nilai dari R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Keputusan dalam uji evaluasi data ini dilakukan sebagai berikut:

- R^2 mendekati 1: Jika R^2 mendekati 1 (tinggi), maka dapat disimpulkan bahwa model menjelaskan dengan baik variabilitas dari variabel Y . Semakin tinggi R^2 , semakin baik model tersebut dalam memprediksi hasil [18]
- R^2 mendekati 0: Jika R^2 mendekati 0 (rendah), dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak cukup efektif dalam menjelaskan variabel Y . Hal ini menunjukkan kemungkinan bahwa model memerlukan tambahan variabel atau hubungan linier saja tidak cukup untuk menggambarkan interaksi antar variabel secara akurat [18]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan menggunakan data sampel berdasarkan hasil SKM Triwulan II pada OPD yang memiliki mutu pelayanan “Baik”. Terdapat 3 OPD yang memiliki mutu pelayanan “Baik” dengan total responden sebanyak 496 responden.

3.1. Hasil Analisis Regresi

3.1.1. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan dan kecepatan pelayanan publik pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, diterapkan metode analisis *multiple linear regression*. Penelitian ini melibatkan 283 responden yang memberikan data terkait persepsi mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh OPD tersebut. Hasil dari analisis ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

X	Y ₁		Y ₂	
	Coef	p-value	Coef	p-value
X ₁	0,2240	0,003	0,3224	0,000
X ₂	-0,0891	0,020	-0,1003	0,003
X ₃	0,3178	0,000	0,2382	0,001
X ₄	0,1502	0,036	0,1318	0,035
X ₅	0,1506	0,003	0,0759	0,089
X ₆	0,1528	0,000	0,1513	0,000
X ₇	0,1075	0,112	0,1792	0,003

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh persamaan analisis sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,2240X_1 + (-0,0891)X_2 + 0,3178X_3 + 0,1502X_4 + 0,1506X_5 + 0,1528X_6 + 0,1075X_7 + \varepsilon \quad (3)$$

$$Y_2 = 0,3224X_1 + (-0,1003)X_2 + 0,2382X_3 + 0,1318X_4 + 0,0759X_5 + 0,1513X_6 + 0,1792X_7 + \varepsilon \quad (4)$$

Persamaan analisis diatas merupakan hasil uji T yang menggambarkan hubungan keterkaitan antara variabel bebas (X₁, X₂, ..., X₇) dengan variabel terikat yaitu Y₁ (kemudahan prosedur pelayanan) dan Y₂ (kecepatan pelayanan). Interpretasi koefisien regresi pada persamaan (3) dan (4) adalah sebagai berikut :

1. Model Y₁ (kemudahan prosedur pelayanan)

- X₃ (kesesuaian produk layanan) : Koefisien 0,3718 (p-value = 0,000), menunjukkan bahwa kesesuaian produk layanan berpengaruh positif yang sangat signifikan terhadap kemudahan prosedur pelayanan. Artinya, semakin sesuai produk layanan yang diberikan, semakin mudah prosedur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat
- X₂ (kesesuaian biaya pelayanan) : Koefisien -0,0891 (p-value = 0,020). menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan. Ini berarti bahwa semakin tinggi biaya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, semakin sulit prosedur pelayanan dirasakan

2. Model Y₂ (kecepatan pelayanan)

- X₁ (kesesuaian persyaratan pelayanan) : Koefisien 0,3224 (p-value = 0,000), menunjukkan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai persyaratan pelayanan yang diberikan, semakin cepat pula pelayanan yang diterima oleh masyarakat
- X₂ (kesesuaian biaya pelayanan) : Koefisien -0,1003 (p-value = 0,003), menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan. Semakin tinggi ketidaksesuaian biaya pelayanan, semakin lambat proses pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat

Setelah dilakukan uji T, maka akan dilanjutkan uji F dan uji evaluasi data. Hasil uji F dan evaluasi data dapat dilihat/pada/Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Y	R-squared (uncentered)	Adj. R-squared (uncentered)	F - statistic	Prob F - statistic (p-value)
Y ₁	0,992	0,992	4929.	9,37e-286
Y ₂	0,994	0,994	6276.	3,99e-300

Berdasarkan Tabel 6, pada Y_1 diperoleh nilai $F - statistic$ sebesar 4929 dengan hasil $p-value < 0,05$ /menunjukkan/bahwa/semua/variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan prosedur pelayanan. Untuk model Y_2 diperoleh nilai $F - statistic$ sebesar 6276 dengan hasil $p-value < 0,05$. Ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel X dalam model tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecepatan pelayanan.

Selain itu, nilai $R-squared (R^2)$ yang mendekati 1 pada kedua model menunjukkan bahwa model ini sangat baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan. Dengan demikian, model ini memiliki tingkat akurasi yang sangat tinggi dalam menggambarkan hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Berdasarkan hasil analisis ini, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesesuaian produk layanan (X_3) : Mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, misalnya dengan menyediakan fitur pemesanan layanan secara *online*.
1. Meningkatkan kesesuaian persyaratan pelayanan (X_1) : Menyederhanakan persyaratan administrasi yang kompleks agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan.
2. Menekan ketidaksesuaian biaya pelayanan (X_2) : Meninjau kembali biaya administrasi atau tarif layanan agar lebih sesuai dengan daya beli masyarakat.

Dengan menerapkan rekomendasi di atas, diharapkan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, baik dari segi kemudahan prosedur maupun kecepatan pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat.

3.1.2. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan dan kecepatan pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, diterapkan metode analisis *multiple linear regression*. Penelitian ini melibatkan 111 responden yang memberikan data terkait persepsi mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh OPD tersebut. Hasil dari analisis ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

X	Y_1		Y_2	
	Coef	p-value	Coef	p-value
X_1	0,5622	0,000	0,3382	0,000
X_2	0,1075	0,103	-0,0227	0,720
X_3	0,0969	0,269	0,0926	0,276
X_4	0,2203	0,026	-0,1960	0,041
X_5	-0,2039	0,009	0,3010	0,000
X_6	0,1370	0,090	0,0299	0,701
X_7	0,0722	0,422	0,4210	0,000

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh persamaan analisis sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,5622X_1 + 0,1075X_2 + 0,0969X_3 + 0,2203X_4 + (-0,2039)X_5 + 0,1370X_6 + 0,0722X_7 + \varepsilon \quad (5)$$

$$Y_2 = 0,3382X_1 + (-0,0227)X_2 + 0,0926X_3 + (-0,1960)X_4 + 0,3010X_5 + 0,0299X_6 + 0,4210X_7 + \varepsilon \quad (6)$$

Persamaan analisis diatas merupakan hasil uji T yang menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_7) dengan variabel terikat yaitu Y_1 (kemudahan prosedur pelayanan) dan Y_2 (kecepatan pelayanan). Interpretasi koefisien regresi pada persamaan (5) dan (6) adalah sebagai berikut :

1. Model Y_1 (kemudahan prosedur pelayanan)
 - X_1 (kesesuaian persyaratan pelayanan) : Koefisien 0,5622 ($p-value = 0,000$), menunjukkan bahwa semakin sesuai persyaratan pelayanan, semakin mudah prosedur pelayanan bagi masyarakat
 - X_5 (ketersediaan penanganan pengaduan) : Koefisien -0,2039 ($p-value = 0,009$), menunjukkan bahwa kurangnya sistem pengaduan yang baik dapat menghambat kemudahan prosedur pelayanan
2. Model Y_2 (kecepatan pelayanan)

- X_7 (transparansi pelayanan) : Koefisien 0,4210 ($p\text{-value} = 0,000$), menunjukkan bahwa semakin transparan pelayanan, semakin cepat proses pelayanan
- X_4 (karakteristik petugas) : Koefisien -0,1960 ($p\text{-value} = 0,041$), menunjukkan bahwa karakteristik petugas yang kurang responsif atau kurang profesional dapat memperlambat pelayanan

Setelah dilakukan uji T, maka akan dilanjutkan uji F dan uji evaluasi data. Hasil uji F dan evaluasi data dapat dilihat/pada/Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Y	<i>R-squared</i>	<i>Adj. R-squared</i> (<i>uncentered</i>)	<i>F - statistic</i>	<i>Prob</i>
	(<i>uncentered</i>)			<i>F - statistic</i> (<i>p-value</i>)
Y_1	0,994	0,994	2645.	4,42e-114
Y_2	0,994	0,994	2518.	5,61e-113

Berdasarkan Tabel 8, pada Y_1 diperoleh nilai $F - statistic$ sebesar 2645 dengan hasil $p\text{-value} < 0,05$ menunjukkan bahwa semua variabel X dalam analisis ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan prosedur pelayanan. Sementara itu, pada Y_2 diperoleh nilai $F - statistic$ sebesar 2518 dengan hasil $p\text{-value} < 0,05$ menunjukkan bahwa semua variabel X yang diuji memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan prosedur pelayanan.

Selain itu, nilai $R\text{-squared}$ (R^2) yang mendekati 1 pada kedua model menunjukkan bahwa model ini sangat baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan. Dengan demikian, model ini memiliki tingkat akurasi yang sangat tinggi dalam menggambarkan hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Berdasarkan hasil analisis ini, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Peningkatkan kesesuaian persyaratan pelayanan (X_1) : Menyederhanakan persyaratan administrasi agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.
2. Evaluasi dan peningkatan ketersediaan penanganan pengaduan (X_5) : Meningkatkan sistem pengaduan agar lebih responsif dalam menangani keluhan masyarakat.
3. Optimalisasi transparansi pelayanan (X_7) : Menyediakan informasi yang lebih jelas dan aksesibel terkait prosedur, biaya, serta waktu pelayanan.
4. Peningkatan profesionalisme dan karakteristik petugas (X_4) : Mengadakan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan keterampilan dalam pelayanan publik.

Dengan menerapkan rekomendasi di atas, diharapkan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, baik dari segi kemudahan prosedur maupun kecepatan pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat.

3.1.3. Satuan Polisi Pamong Praja

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan dan kecepatan pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja, diterapkan metode analisis *multiple linear regression*. Penelitian ini melibatkan 102 responden yang memberikan data terkait persepsi mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh OPD tersebut. Hasil dari analisis ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Satuan Polisi Pamong Praja

X	Y ₁		Y ₂	
	Coef	p-value	Coef	p-value
X ₁	0,2794	0,007	0,3828	0,000
X ₂	0,0354	0,733	0,1011	0,148
X ₃	0,0372	0,741	0,2010	0,009
X ₄	0,1628	0,177	-0,1619	0,046
X ₅	0,0776	0,457	0,1911	0,007
X ₆	0,2213	0,048	-0,0366	0,622
X ₇	0,1593	0,159	0,2969	0,000

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan analisis sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,2794X_1 + 0,0354X_2 + 0,0372X_3 + 0,1628X_4 + 0,0776X_5 + 0,2213X_6 + 0,1593X_7 + \varepsilon \quad (7)$$

$$Y_2 = 0,3828X_1 + 0,1011X_2 + 0,2010X_3 + (-0,1619)X_4 + 0,1911X_5 + (-0,0366)X_6 + 0,2969X_7 + \varepsilon \quad (8)$$

Persamaan analisis diatas merupakan hasil uji T yang menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas (X₁, X₂, ..., X₇) dengan variabel terikat yaitu Y₁ (kemudahan prosedur pelayanan) dan Y₂ (kecepatan pelayanan). Interpretasi koefisien regresi pada persamaan (7) dan (8) adalah sebagai berikut :

1. Model Y₁ (kemudahan prosedur pelayanan)
 - X₁ (kesesuaian persyaratan pelayanan) : Koefisien 0,2794 (p-value = 0,007), menunjukkan bahwa semakin sesuai persyaratan pelayanan, semakin mudah prosedur pelayanan bagi masyarakat
Tidak ada variabel yang memiliki pengaruh negative terhadap Y₁ (kemudahan prosedur pelayanan)
2. Model Y₂ (kecepatan pelayanan)
 - X₁ (kesesuaian persyaratan pelayanan) : Koefisien 0,3828 (p-value = 0,000), menunjukkan bahwa semakin sesuai persyaratan yang diberikan, semakin cepat pelayanan yang dirasakan masyarakat
 - X₄ (karakteristik petugas) : Koefisien -0,1619 (p-value = 0,046), menunjukkan bahwa ketidaksesuaian karakter petugas dengan standar pelayanan dapat memperlambat pelayanan

Setelah dilakukan uji T, maka akan dilanjutkan uji F dan uji evaluasi data. Hasil uji F dan evaluasi data dapat dilihat/pada/Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Satuan Polisi Pamong Praja

Y	R-squared	Adj. R-squared	F - statistic	Prob
	(uncentere d)	(uncentered)		F - statistic (p-value)
Y ₁	0.989	0.988	1220.	4.61e-90
Y ₂	0.995	0.994	2550.	3.84e-105

Berdasarkan Tabel 10, pada Y₁ diperoleh nilai F - statistic sebesar 1220 dengan hasil p-value < 0,05 menunjukkan bahwa semua variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan prosedur pelayanan. Sementara itu, pada Y₂ diperoleh nilai F - statistic sebesar 2550 dengan hasil p-value < 0,05 menunjukkan bahwa semua variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan prosedur pelayanan.

Selain itu, nilai R-squared (R²) yang mendekati 1 pada kedua model menunjukkan bahwa model ini sangat baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan. Dengan demikian, model ini memiliki tingkat akurasi yang sangat tinggi dalam menggambarkan hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Berdasarkan hasil analisis ini, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Satuan Polisi dan Pamong Praja untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

3. Peningkatkan standar persyaratan pelayanan (X₁) : Menyusun standar persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami masyarakat.
4. Evaluasi Karakteristik Petugas (X₄) : Mengadakan pelatihan berkala bagi petugas untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Dengan menerapkan rekomendasi di atas, diharapkan Satuan Polisi dan Pamong Praja dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, baik dari segi kemudahan prosedur maupun kecepatan pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat.

3.2. Diskusi dan Perbandingan dengan Penelitian Lain

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan sebelumnya yang menemukan bahwa karakteristik petugas yang tidak sesuai sering kali menjadi faktor penghambat utama dalam pencapaian kualitas layanan yang lebih baik [7]. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa kesesuaian persyaratan memiliki dampak signifikan terhadap kecepatan layanan publik, yang juga didukung oleh temuan dalam penelitian ini [1].

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada sektor pelayanan tertentu, seperti administrasi kependudukan dan perizinan usaha, penelitian ini mengadopsi pendekatan yang lebih spesifik terhadap OPD di daerah. Penggunaan metode *multiple linear regression* dalam penelitian ini juga memberikan keunggulan dalam mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara lebih akurat dibandingkan penelitian sebelumnya yang hanya menggunakan metode deskriptif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan dan kecepatan pelayanan publik pada tiga OPD di Kota Surakarta yang masih berada dalam kategori “Baik” berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2024. Dengan menggunakan metode *multiple linear regression*, penelitian ini berhasil mengidentifikasi variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, kesesuaian produk layanan (X_3) memiliki pengaruh positif terbesar terhadap kemudahan prosedur pelayanan (Y_1), sedangkan kesesuaian biaya pelayanan (X_2) menjadi faktor yang menghambat. Untuk kecepatan pelayanan (Y_2), kesesuaian persyaratan pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif paling tinggi, sedangkan kesesuaian biaya pelayanan (X_2) tetap menjadi faktor penghambat.
2. Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, kesesuaian persyaratan pelayanan (X_1) merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan (Y_1), sedangkan ketersediaan penanganan pengaduan (X_5) berpengaruh negatif. Untuk kecepatan pelayanan (Y_2), transparansi pelayanan (X_7) memiliki pengaruh positif terbesar, sementara karakteristik petugas (X_4) menjadi faktor penghambat.
3. Pada Satuan Polisi Pamong Praja, kesesuaian persyaratan pelayanan (X_1) menjadi faktor yang paling berpengaruh positif terhadap kemudahan prosedur pelayanan (Y_1), dan tidak ada faktor negatif yang signifikan. Untuk kecepatan pelayanan (Y_2), faktor utama yang mempercepat layanan adalah kesesuaian persyaratan pelayanan (X_1), sedangkan karakteristik petugas (X_4) menjadi faktor penghambat.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan di ketiga OPD, dengan nilai *F-statistic* yang tinggi dan *p-value* < 0,05, yang menandakan bahwa model analisis yang diterapkan dapat dipercaya untuk menggambarkan hubungan antara variabel bebas dan terikat. Selain itu, evaluasi model pada ketiga OPD memiliki hasil yang tinggi yaitu diatas 0,98, hal ini menunjukkan bahwa lebih dari 98% variabilitas dalam pelayanan dapat dipahami melalui variabel bebas dalam model.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa implikasi penting bagi peningkatan kebijakan pelayanan publik di Kota Surakarta. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata perlu menyesuaikan produk layanan dengan kebutuhan masyarakat, menyederhanakan prosedur, serta memastikan biaya pelayanan tidak menjadi hambatan dalam aksesibilitas layanan. Selain itu, transparansi dalam persyaratan pelayanan juga perlu ditingkatkan agar proses pelayanan lebih cepat dan efisien. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang disarankan untuk meningkatkan keterbukaan dalam pelayanan guna mempercepat administrasi, memperbaiki sistem penanganan pengaduan agar lebih responsif terhadap keluhan masyarakat, serta meningkatkan kualitas petugas melalui pelatihan yang berorientasi pada profesionalisme dan keramahan. Sementara itu, Satuan Polisi Pamong Praja perlu memastikan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku agar lebih mudah diakses oleh masyarakat, meningkatkan profesionalisme petugas dengan pelatihan yang berfokus pada komunikasi dan responsivitas, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam sistem pelayanan untuk mempercepat proses administratif dan pengaduan masyarakat.

Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar menggunakan metode alternatif seperti regresi logistik atau machine learning guna menguji pola hubungan antar variabel dengan pendekatan prediktif yang lebih kompleks, serta metode longitudinal study untuk mengamati perubahan kualitas pelayanan dalam jangka waktu tertentu.

Selain itu, analisis lintas daerah juga perlu dilakukan dengan membandingkan kualitas pelayanan OPD di Kota Surakarta dengan daerah lain guna memperoleh gambaran yang lebih luas terkait efektivitas kebijakan pelayanan publik. Pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau studi kasus, juga dapat digunakan untuk memahami pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik secara lebih detail. Dengan menerapkan rekomendasi ini, penelitian di masa mendatang diharapkan dapat semakin meningkatkan efektivitas kebijakan pelayanan publik serta memberikan solusi yang lebih komprehensif bagi peningkatan mutu layanan OPD.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Purwanti, F. Suparta, U. Mardiyah, and S. Ichwan, "Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Pada Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara," 2023, doi: 10.57218/jupeis.Vol2.Iss2.757.
- [2] A. S. Yahya, "Tingkat Kematangan Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Tahun 2020)," *Jurnal Media Birokrasi*, pp. 218–241, Dec. 2023, doi: 10.33701/jmb.v5i2.3993.
- [3] K. Dan *et al.*, "Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, vol. 7, no. 1, pp. 2598–9944, 2023, doi: 10.58258/jisip.v7i1.4160/http.
- [4] J. Gozaly *et al.*, "Pelatihan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan di Kecamatan Sukajadi, Bandung," *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 5, no. 4, p. 1593, Dec. 2023, doi: 10.20527/btjpm.v5i4.9014.
- [5] A. Kurniawan and D. Sugiri, "Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (BLU) Bidang Pendidikan," *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, vol. 8, no. 1, pp. 11–22, Jul. 2021, doi: 10.37606/publik.v8i1.144.
- [6] N. Utari, B. Ningsi, and I. Arofah, "Model Persamaan Struktural Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pemeriksaan Kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih Sawangan Depok," 2023, doi: 10.36456/jstat.vol16.no2.a8042.
- [7] T. Sutrisno, "Analisis Dampak Lamanya Masa Kerja Terhadap Kinerja Dan Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan," *Jurnal Paris Langkis*, vol. 5, no. 1, pp. 353–366, 2024, doi: 10.37304/paris.v5i1.19008.
- [8] V. Calonica Rosidi and L. Ratna Devi Sakuntalawati, "ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta," 2022, doi: 10.22146/jps.v9i2.76232.
- [9] G.- MARDIATMOKO, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda," *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, Oct. 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [10] S. Marwiyah, A. N. Rahmadi, M. Melidia, F. I. Sosial, and I. Politik, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Aplikasi View Probolinggo pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)," *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, vol. 6, no. 3, pp. 2598–9944, 2022, doi: 10.36312/jisip.v6i3.3458/http.
- [11] W. Rusdi, N. S. Layuk, S. Alam, A. N. Fatimiyah, and M. Muthahharah, "Analisis Perbandingan Metode Fuzzy Tsukamoto dan Regresi Linier Berganda dalam Peramalan Jumlah Produksi Kopi," *remik*, vol. 7, no. 2, pp. 1016–1031, Apr. 2023, doi: 10.33395/remik.v7i2.12267.
- [12] N. Anisa and A. Juarna, "Prediksi Harga Saham Bank BCA, BNI, dan BRI serta Komposisi Portofolio Maksimal Ketiga Saham Berbasis Regresi Linier dan Clustering," 2025, doi: 10.35200/ex.v15i1.151.
- [13] F. Kurniawati and D. B. Arianto, "Analisis Implementasi Seleksi Fitur Pada Klasifikasi Diabetes dengan Metode Corellation Matrix dan Algoritma Logistic Regression," *JURNAL INFORMATIK Edisi ke*, vol. 19, p. 2023, 2023, doi: 10.52958/iftk.v19i3.6019.
- [14] M. K. Najib *et al.*, "Prediksi Angka Harapan Hidup Menggunakan Regresi Linear Berganda, Lasso, Ridge, Elastic Net, dan Kuantil Lasso," *Jurnal Sains Matematika dan Statistika*, vol. 10, no. 2, Aug. 2024, doi: 10.24014/jsms.v10i2.27916.
- [15] Farhanuddin, Sarah Ennola Karina Sihombing, and Yahfizham, "Komparasi Multiple Linear Regression dan Random Forest Regression Dalam Memprediksi Anggaran Biaya Manajemen Proyek Sistem Informasi," *Journal of Computers and Digital Business*, vol. 3, no. 2, pp. 86–97, May 2024, doi: 10.56427/jcbd.v3i2.408.
- [16] N. Afrilia and F. Frazna Az-Zahra, "Prediksi Hasil Panen Wortel Menggunakan Algoritma Regresi Linear Berganda," 2024. doi: 10.36040/jati.v8i5.10954.

- [17] Arif, M. R. Ocatavian, and Suwanto, “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Jakarta Selatan,” 2024, doi: 10.52103/jaf.v5i1.1799.
- [18] A. H. Lubis, R. Pulungan, and M. R. Pulungan, “Prediksi Harga Pangan di Tengah Isu Ketidakpastian Global Menggunakan Metode Regresi Linear dan Regresi Polinomial,” 2024, doi: 10.37859/jf.v14i2.6996.