

**EFEKTIVITAS MUTU LAYANAN, PROSEDUR  
LAYANAN DAN SOSIALISASI TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KINERJA BPBD KABUPATEN  
SRAGEN**

**JURNAL SKRIPSI**



**Nama : Galuh Putri Wulandari**  
**NIM : 2021522534**  
**Prodi : Akuntansi**

**UNIVERSITAS DHARMA AUB  
SURAKARTA**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL SKRIPSI

Nama : Galuh Putri Wulandari  
NIM : 2021522534  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Penelitian : Efektivitas Mutu Layanan, Prosedur Layanan, dan  
Sosialisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja  
BPBD Kabupaten Sragen  
Nama Pembimbing : Yenni Khristiana, ST., M.Si

Surakarta, Februari 2025

Ketua Program Studi Akuntansi



Mulyadi, SE, MM, Ak, MH  
NIDN : 0610096501

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'Y' followed by several vertical strokes.

Yenni Khristiana, ST, M.Si  
NIDN : 0613098102

**EFEKTIVITAS MUTU LAYANAN, PROSEDUR LAYANAN, DAN  
SOSIALISASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
KINERJA BPBD KABUPATEN SRAGEN**

***THE EFFECTIVENESS OF SERVICE QUALITY, SERVICE  
PROCEDURES, AND SOCIALIZATION ON PUBLIC SATISFACTION  
WITH THE PERFORMACE OF BPBD SRAGEN REGENCY***

**Galuh Putri Wulandari**  
**Yenni Khristiana, ST, M.Si**  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Universitas Dharma AUB Surakarta  
E-mail : [galluhputri14@gmail.com](mailto:galluhputri14@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi terhadap kepuasan masyarakat dalam kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sragen. Layanan kebencanaan menjadi aspek penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat, khususnya di wilayah rawan bencana. Faktor-faktor yang diteliti meliputi mutu layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik), prosedur layanan (kejelasan, kemudahan, kepastian waktu, transparansi biaya, dan aksesibilitas), serta sosialisasi (frekuensi, metode, kualitas informasi, dan dampak). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah berinteraksi dengan BPBD Kabupaten Sragen. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata kunci : Mutu Layanan, Prosedur Layanan, Sosialisasi, Kepuasan Masyarakat, BPBD Kabupaten Sragen**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality effectiveness, service procedures, and socialization on community satisfaction in the performance of the Regional Disaster Management Agency (BPBD) of Sragen Regency. Disaster services are an essential aspect of maintaining community welfare, especially in disaster-prone areas. The factors studied include service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence), service procedures (clarity, convenience, timeliness, cost transparency, and accessibility), and socialization (frequency, methods, information quality, and impact). This study uses a quantitative method with a survey approach through the distribution of questionnaires to communities who have interacted with BPBD Sragen Regency. Data analysis was carried out using multiple linear regression to determine the influence of independent variables on community satisfaction as the dependent variable. The results showed that service quality, service procedures, and socialization had a positive and significant effect on community satisfaction.*

**Keywords : Service quality, service procedures, socialization, public satisfaction, BPBD Sragen Regency.**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik di bidang kebencanaan menjadi perhatian serius, terutama bagi negara-negara dengan tingkat kerawanan bencana tinggi seperti Indonesia. Sebagai negara yang terletak di cincin api Pasifik, Indonesia menghadapi berbagai ancaman bencana seperti gempa bumi, banjir, banjir bandang, tsunami, dan tanah longsor. Dalam konteks ini Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) memiliki peran strategis sebagai koordinator nasional dalam mengelola upaya mitigasi, kesiapsiagaan, respons, dan rehabilitasi bencana. Menurut Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2007, BNPB bertugas menyusun kebijakan nasional, mengkoordinasikan lembaga terkait, dan memastikan bahwa pemerintah daerah melalui BPBD memiliki kapasitas untuk melayani masyarakat secara efektif.

Di tingkat provinsi dan kabupaten/kota, pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah menjadi mandat dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. BPBD berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kebencanaan kepada Masyarakat. Di Jawa Tengah, BPBD Provinsi memiliki peran penting sebagai penghubung antara BNPB dan BPBD kabupaten/kota, termasuk dalam distribusi sumber daya, pelatihan, dan pengawasan kinerja (BPBD Provinsi Jawa Tengah, 2023)

BPBD Kabupaten Sragen adalah salah satu unit pelaksana teknis yang memiliki tanggung jawab utama dalam menangani kebencanaan lokal. Dengan topografi yang beragam, Kabupaten Sragen menghadapi ancaman seperti banjir akibat luapan Sungai Bengawan Solo, tanah longsor di daerah perbukitan, serta kekeringan di musim kemarau. Tugas BPBD Kabupaten Sragen meliputi mitigasi risiko bencana, memberikan edukasi kepada masyarakat, menyiapkan prosedur tanggap darurat bencana, serta melakukan rehabilitasi pasca bencana.

Dalam lima tahun terakhir, BPBD Kabupaten Sragen menunjukkan berbagai inovasi dalam pelayanan. Salah satu keberhasilan yang menonjol adalah penggunaan teknologi informasi dalam menyebarkan informasi kebencanaan. Melalui aplikasi berbasis web dan media sosial, masyarakat dapat memperoleh informasi secara *Real-Time* tentang potensi bencana, jalur evakuasi, dan bantuan darurat. Program ini meningkatkan kesadaran masyarakat dan mempermudah akses layanan ke BPBD (Media Lokal, 2023).

Peneliti sebelumnya menyoroti berbagai aspek penting dalam pelayanan kebencanaan. Studi Adolph, (2016) mengidentifikasi bahwa kualitas layanan publik yang baik tergantung pada responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Di tingkat daerah, penelitian oleh Nasucha (2013) menyoroti pentingnya prosedur pelayanan yang transparan dan

sosialisasi yang masif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kabupaten Sragen, sebagai salah satu kabupaten di Jawa Tengah, juga memiliki potensi risiko bencana yang perlu diwaspadai. Kejadian bencana yang sering terjadi di Kabupaten Sragen antara lain banjir, cuaca ekstrim, tanah longsor, kekeringan dan angin kencang. Kejadian bencana tersebut seringkali menimbulkan kerugian materi dan korban jiwa.

Di Sragen, salah satu program menarik adalah pembentukan “Desa Tangguh Bencana” biasa di sebut dengan DESTANA yang melibatkan pemerintah desa serta masyarakat lokal dalam mitigasi risiko. Inisiatif ini dinilai efektif dalam memperkuat partisipasi masyarakat. Sejauh ini sudahterbentuk sebanyak 40 Destana dari 196 desa dan 12 kelurahan di Kabupaten Sragen.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sragen yang telah menerima layanan dari BPBD. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 78 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert dengan kategori sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) – Skor 5, Setuju (S) – Skor 4, Netral (N) – Skor 3, Kurang Setuju (KS) – Skor 2, dan Tidak Setuju (TS) – Skor 1. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk

melihat hubungan antara variabel independen (mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi) dengan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Teknik analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat serta melihat hubungan simultan antara ketiga variabel tersebut dalam meningkatkan efektivitas layanan BPBD Kabupaten Sragen.

## **HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, ditemukan bahwa mutu layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu layanan yang diberikan BPBD, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Prosedur layanan juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, yang berarti bahwa penyederhanaan prosedur layanan dapat meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kebencanaan. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan BPBD secara aktif melalui berbagai media dan kegiatan juga berkontribusi positif terhadap pemahaman serta kesiapsiagaan masyarakat dalam menghadapi bencana.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan, prosedur

layanan, dan sosialisasi berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Mutu layanan yang lebih baik memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan kebencanaan. Kemudahan dalam prosedur layanan juga mempercepat proses penanganan bencana, sehingga masyarakat dapat lebih cepat mendapatkan bantuan yang dibutuhkan. Sosialisasi yang efektif membantu masyarakat lebih siap dalam menghadapi bencana, sehingga mengurangi risiko yang dapat terjadi. Dengan demikian, BPBD Kabupaten Sragen perlu terus meningkatkan kualitas layanan, menyederhanakan prosedur, dan memperluas jangkauan sosialisasi agar semakin banyak masyarakat yang mendapatkan manfaat dari program mereka.

## 1. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud. Validitas menunjukkan sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu merepresentasikan konsep yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap setiap item pertanyaan yang terdapat dalam variabel Mutu Layanan (X1), Prosedur Layanan (X2), Sosialisasi (X3), dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Proses pengujian dilakukan dengan menganalisis korelasi antara skor setiap item pertanyaan dengan total skor variabelnya. Suatu item dianggap valid apabila memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas batas minimum yang telah ditentukan. Selanjutnya, hasil uji validitas untuk masing-masing variabel akan disajikan pada bagian berikut :

#### 1) Variabel Mutu Layanan

Variabel Mutu Layanan terdiri dari 5 item pertanyaan. Pengujian validitas diperoleh dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dan didapatkan hasil pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Variabel Mutu Layanan

Item Pertanyaan	r item	r tabel	Kesimpulan
X1_1	0,512	0,221	Valid
X1_2	0,478	0,221	Valid
X1_3	0,589	0,221	Valid
X1_4	0,198	0,221	Tidak Valid
X1_5	0,634	0,221	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 4.2 hasil olah data menunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan dalam variabel Mutu Layanan (X1), sebagian besar memiliki korelasi positif dan signifikan antara kedua variabel. Diketahui nilai uji validitas variabel mutu layanan terbukti valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel (0,221).

Korelasi item pertanyaan X1\_5 memiliki nilai tertinggi, yaitu 0,634, sehingga item pertanyaan tersebut memiliki hubungan yang paling kuat dengan variabel yang diukur, yakni mutu layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur oleh item X1\_5 memiliki kontribusi yang lebih besar dalam mencerminkan mutu layanan yang diterima oleh masyarakat.

Namun, terdapat satu item pertanyaan, yaitu X1\_4, yang memiliki nilai korelasi 0,198, lebih kecil dari  $r$  tabel, sehingga dinyatakan tidak valid. Artinya, item ini kurang mampu merepresentasikan variabel mutu layanan dan perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terkait kejelasan atau relevansi pertanyaannya dengan aspek yang diukur.

## 2) Variabel Prosedur Layanan

Variabel Prosedur Layanan terdiri dari 5 item pertanyaan. Pengujian validitas diperoleh dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dan didapatkan hasil pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji Variabel Prosedur Layanan

Item Pertanyaan	$r$ item	$r$ tabel	Kesimpulan
X2_1	0,541	0,221	Valid
X2_2	0,473	0,221	Valid
X2_3	0,610	0,221	Valid
X2_4	0,215	0,221	Tidak Valid
X2_5	0,592	0,221	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan dalam variabel Prosedur Layanan (X2), sebagian besar memiliki korelasi positif dan signifikan antara kedua variabel. Diketahui nilai uji validitas variabel prosedur layanan terbukti valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel (0,221).

Korelasi item pertanyaan X2\_3 memiliki nilai tertinggi, yaitu 0,610, sehingga item pertanyaan tersebut memiliki hubungan yang paling kuat dengan variabel yang diukur, yakni prosedur layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur oleh item X2\_3 sangat berkontribusi dalam mencerminkan efektivitas prosedur layanan yang diterima oleh masyarakat.

Namun, terdapat satu item pertanyaan, yaitu X2\_4, yang memiliki nilai korelasi 0,215 lebih kecil dari  $r$  tabel, sehingga dinyatakan tidak valid. Artinya, item ini kurang mampu

merepresentasikan variabel prosedur layanan dan perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut.

3) Variabel Sosialisasi

Variabel Prosedur Layanan terdiri dari 5 item pertanyaan. Pengujian validitas diperoleh dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dan didapatkan hasil pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Variabel Sosialisasi

Item Pertanyaan	$r$ item	$r$ tabel	Kesimpulan
X3_1	0,498	0,221	Valid
X3_2	0,521	0,221	Valid
X3_3	0,389	0,221	Valid
X3_4	0,207	0,221	Tidak Valid
X3_5	0,576	0,221	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan dalam variabel Sosialisasi (X3), sebagian besar memiliki korelasi positif dan signifikan antara kedua variabel. Diketahui nilai uji validitas variabel sosialisasi terbukti valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel (0,221).

Korelasi item pertanyaan X3\_5 memiliki nilai tertinggi, yaitu 0,576, sehingga item pertanyaan tersebut memiliki hubungan yang paling kuat dengan variabel yang diukur, yakni sosialisasi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur oleh item X3\_5 sangat berkontribusi dalam mencerminkan efektivitas sosialisasi yang diterima oleh masyarakat.

Namun, terdapat satu item pertanyaan, yaitu X3\_4, yang memiliki nilai korelasi 0,207, lebih kecil dari  $r$  tabel, sehingga dinyatakan tidak valid. Artinya, item ini kurang mampu merepresentasikan variabel sosialisasi dan perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut.

4) Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel Kepuasan Masyarakat terdiri dari 5 item pertanyaan. Pengujian validitas diperoleh dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dan didapatkan hasil pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Variabel Kepuasan Masyarakat

Item Pertanyaan	$r$ item	$r$ tabel	Kesimpulan
Y1	0,572	0,221	Valid
Y2	0,496	0,221	Valid
Y3	0,635	0,221	Valid
Y4	0,188	0,221	Tidak Valid
Y5	0,559	0,221	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan dalam variabel

Kepuasan Masyarakat (Y), sebagian besar memiliki korelasi positif dan signifikan antara kedua variabel. Diketahui nilai uji validitas variabel sosialisasi terbukti valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel (0,221).

Korelasi item pertanyaan Y3 memiliki nilai tertinggi, yaitu 0,635, sehingga item pertanyaan tersebut memiliki hubungan yang paling kuat dengan variabel yang diukur, yakni Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur oleh item Y3 sangat berkontribusi dalam mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Namun, terdapat satu item pertanyaan, yaitu Y4, yang memiliki nilai korelasi 0,188, lebih kecil dari  $r$  tabel, sehingga dinyatakan tidak valid, artinya, item ini kurang mampu merepresentasikan variabel kepuasan masyarakat dan perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian *Cronbach Alpha* digunakan untuk menguji sejauh mana *reliability* suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Variabel *reliabel* jika memberikan nilai

*Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yaitu pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Mutu Layanan (X1)	0,825	> 0,70	Reliabel
Prosedur Layanan (X2)	0,791	> 0,70	Reliabel
Sosialisasi (X3)	0,810	> 0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,864	> 0,70	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* semua variabel dalam penelitian ini bernilai di atas > 0,6 yang artinya nilai *Cronbach Alpha* telah memenuhi syarat, sehingga variabel dapat dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Autokorelasi

Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>a</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 <sup>b</sup>	.696	.683	1.206	2.104

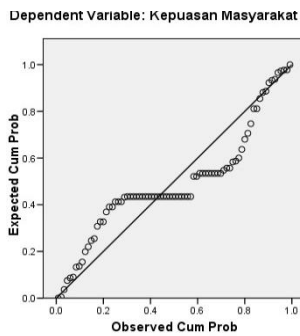
a. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Mutu Layanan, Prosedur Layanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah, 2025.

Hasil uji autokorelasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 2,104. Nilai ini berada dalam rentang 1,5 hingga 2,5, yang menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi bebas autokorelasi, sehingga hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan dengan lebih akurat.

b. Uji Normalitas

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2025.

Hasil uji normalitas pada gambar Normal *P-Plot of Regression Standardized Residual*, terlihat bahwa titik-titik data mengikuti dan mendekati garis diagonal, yang mengindikasikan bahwa *residual* terdistribusi secara normal.

Selain itu, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,451, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki sebaran data yang normal, sehingga asumsi normalitas dalam regresi telah terpenuhi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji

multikolinearitas berfungsi untuk menguji apakah didalam sebuah model regresi ditemukan korelasi antar variabel independen. Penelitian ini dilihat berdasarkan *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Berikut ini adalah hasil dari Uji Multikolinearitas pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
Mutu Layanan	0,430	2,325	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Prosedur Layanan	0,250	4,006	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Sosialisasi	0,340	2,942	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025.

Hasil uji multikolinearitas dapat diketahui bahwa secara umum tidak terdapat masalah multikolinearitas yang signifikan pada variabel independen dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan nilai VIF dari semua variabel independen kurang dari 10 dan nilai Tolerance di atas 0,10.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil dari uji heteroskedastisitas telah dilakukan dengan hasil sebagai berikut :  
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Mutu Layanan	0,352	Non Heterokedastisitas
Prosedur Layanan	0,597	Non Heterokedastisitas
Sosialisasi	0,256	Non Heterokedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2025.

Hasil pengujian tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi variabel Mutu Layanan (X1) sebesar 0,325, variabel Prosedur Layanan (X2) sebesar 0,597, dan variabel Sosialisasi (X3) sebesar 0,256. Semua nilai signifikansi variabel di atas lebih besar dari 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk menganalisis hubungan antara variabel Mutu Layanan, Prosedur Layanan, dan Sosialisasi terhadap Kepuasan Masyarakat. Adapun berdasarkan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Sig .
(Constant)	1,408	0,861	0,392
Mutu Layanan	0,068	0,688	0,494
Prosedur Layanan	0,391	2,978	0,004
Sosialisasi	0,480	4,008	0,000

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025.

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 1,408 + 0,068X_1 + 0,391X_2 + 0,480X_3$$

Dari persamaan tersebut dapat diimplementasikan bahwa :

- a. 1,408 menunjukkan nilai konstanta, yaitu besarnya nilai kepuasan masyarakat (Y) apabila variabel Mutu Layanan (X1), Prosedur Layanan (X2), dan Sosialisasi (X3) dianggap konstan atau tetap.

- b. 0,068 menunjukkan bahwa Mutu Layanan (X1), berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, apabila mutu layanan ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap tetap. Namun, pengaruhnya relatif kecil dibandingkan variabel lainnya.
- c. 0,391 menunjukkan bahwa Prosedur Layanan (X2), berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, jika prosedur layanan semakin baik, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap tetap.
- d. 0,480 menunjukkan bahwa Sosialisasi (X3), berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin efektif sosialisasi yang dilakukan, dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap tetap.
- e. Berdasarkan model ekonomi regresi di atas, dapat dikatakan bahwa

variabel yang paling dominan adalah Sosialisasi (X3), karena memiliki nilai koefisien regresi terbesar, yaitu 0,480. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan sosialisasi akan berdampak paling besar terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan variabel lainnya.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Analisis yang digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel secara parsial antara variabel independen dan dependen. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji t adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji t

Hubungan Variabel	T Hitung	Sig.	Keterangan
Mutu Layanan → Kepuasan Masyarakat	0,688	0,494	H1 Tidak Terbukti
Prosedur Layanan → Kepuasan Masyarakat	2,978	0,004	H2 Terbukti
Sosialisasi → Kepuasan Masyarakat	4,008	0,000	H3 Terbukti

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025.

- 1) Uji t Mutu Layanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil statistik uji t untuk variabel mutu layanan diperoleh nilai t hitung sebesar 0,688 dengan nilai signifikansi sebesar 0,494 lebih besar dari 0,05 ( $0,494 > 0,05$ ), dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,068. Maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif mutu layanan terhadap kepuasan masyarakat “tidak diterima”.

- 2) Uji t Prosedur Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil statistik uji t untuk variabel prosedur layanan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,978 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,391. Maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pengaruh positif prosedur layanan terhadap kepuasan masyarakat “diterima”.

- 3) Uji t Sosialisasi (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil statistik uji t

untuk variabel sosialisasi diperoleh nilai t hitung sebesar 4,008 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,480. Maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa pengaruh positif sosialisasi terhadap Kepuasan Masyarakat “diterima”.

- b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi secara simultan atau bersama-sama. Hasil uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Uji F

model summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,834 <sup>a</sup>	,696	,683	1,206	2,104

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Mutu Layanan, Prosedur Layanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025.

Hasil Uji F diketahui besarnya nilai  $F = 56,346$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel Mutu Layanan, Prosedur Layanan, dan Sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

- c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui berapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan dengan presentase. Hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245,751	3	81,917	56,346	,000 <sup>a</sup>
	Residual	107,582	74	1,454		
	Total	353,333	77			

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Mutu Layanan, Prosedur Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025.

Dari hasil perhitungan program SPSS diperoleh nilai *Adjusted R Square* = 0,683 berarti variabel Sosialisasi, Mutu Layanan, dan Prosedur Layanan memberikan kontribusi sebesar 68,3% terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan 31,7% (100% - 68,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya variabel koordinasi antar lembaga, kebijakan pemerintah, serta partisipasi masyarakat dalam penanggulangan bencana. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup.

## PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja BPBD Kabupaten Sragen, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mutu Layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun tidak memiliki

pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa signifikansi sebesar 0,494 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa meskipun mutu layanan BPBD Kabupaten Sragen baik, faktor ini bukanlah aspek utama yang menentukan kepuasan masyarakat. Kemungkinan besar, masyarakat lebih mempertimbangkan faktor lain seperti kejelasan prosedur layanan, efektivitas sosialisasi, atau faktor eksternal seperti koordinasi antar instansi.

2. Prosedur Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin jelas dan efisien prosedur pelayanan yang diterapkan BPBD, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Prosedur yang sederhana, transparan, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan BPBD Kabupaten Sragen. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur dan peningkatan pemahaman masyarakat

terhadap prosedur layanan menjadi langkah yang perlu diperhatikan.

3. Sosialisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat memperhatikan bagaimana BPBD menyampaikan informasi mengenai layanan yang diberikan. Jika sosialisasi dilakukan secara intensif, menggunakan berbagai media, maka kepuasan mereka terhadap layanan BPBD akan meningkat. Keberhasilan BPBD dalam menyampaikan informasi yang jelas dan mendidik masyarakat mengenai kebencanaan merupakan faktor utama yang mendorong peningkatan kepuasan masyarakat.

#### A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran peneliti yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi BPBD Kabupaten Sragen

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa BPBD Kabupaten Sragen

disarankan untuk terus meningkatkan mutu layanan dengan mempercepat respons petugas dalam menangani laporan dan situasi bencana, meningkatkan profesionalisme petugas, serta menyediakan fasilitas yang lebih memadai guna mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Selain itu, prosedur layanan perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat, dengan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat administrasi serta meningkatkan transparansi layanan. Sosialisasi juga harus lebih dioptimalkan, agar informasi mengenai kebencanaan dapat tersebar lebih luas.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini hanya memfokuskan pada kajian 4 variabel, yaitu terdiri dari variabel *independent* (Mutu Layanan, Prosedur Layanan, dan Sosialisasi), variabel *dependent* (Kepuasan Masyarakat), disarankan agar menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, seperti keterlibatan masyarakat dalam perencanaan

kebencanaan, koordinasi antar lembaga, serta efektivitas komunikasi BPBD dalam menyampaikan informasi. Selain itu, penelitian juga dapat diperluas dengan membandingkan kinerja BPBD di beberapa daerah guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan kebencanaan. Dengan demikian, hasil penelitian di masa mendatang dapat memberikan rekomendasi yang lebih luas dan aplikatif untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPBD.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *Agus Dwiyanto, 2006*. 4(02), 1–23.
- Anas, Y. A., & Sy, H. H. (2018). Analisa Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Malang. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 76–94. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v3i1.83>
- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science: Official Publication of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 246–251. <https://doi.org/10.1177/009207039502300403>
- Era, T. D., Putri, N., Pratama, I. N., Auzandika, I., Hamidi, I., Aulia, F., Gunawan, S., Putra, R. M., & Mataram, U. M. (2025). *Nusantara Hasana Journal*. 4(9), 69–79.
- Febriansyah, P. S., Aromatika, D., & Koeswara, H. (2023). *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial. Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 12(1), 42–50.
- Huda, M. N. (2020). Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Melalui Government Resources Management System (GRMS) di Provinsi Jawa Tengah. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 2(2), 67–82. <https://doi.org/10.21580/jpw.v2i2.6658>
- Kadir, A. (2012). Prinsip-prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi. *Elementary Education in India: Progress towards UEE, DISE 2010 - 11*, 12–26. <http%3A%2F%2Fwww.dise.in%2Fdownloads%2Fpublications%2Fpublications%25202010-11%2Fflash%2520statistics-2010-11.pdf>
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana*. 1–23.
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86–101. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2660>
- Orr, G. (2003). Review Diffusion of Innovations, by Everett Rogers (1995). *Stanford University*, 1(3), 1–7. [http://web.stanford.edu/class/symbys205/Diffusion of Innovations.htm](http://web.stanford.edu/class/symbys205/Diffusion%20of%20Innovations.htm)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Putra, E. D., Athallah, S., & Yusuf, A. (2023). Oliver, 1980. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.30588/jmp.v13i1.1051>
- Rolos, P. M. (2020). Model Komunikasi Public Relations Di Pemerintah Kota Salatiga Dengan Pendekatan Model Komunikasi Grunig & Hunt. *Jurnal InterAct*, 9(1).

- <https://doi.org/10.25170/interact.v9i1.1712>
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2021). Good Governance Pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(1), 11–26. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v9i1.1559>
- Theunissen, P., & Rahman, K. A. (2011). Dialogue and two-way symmetrical communication in public relations theory and practice. *Australian and New Zealand Communication Association Annual Conference, May 2015*, 1–20.
- Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2007.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). SERVQUAL: une échelle multi-items de mesure des perceptions de la qualité de service par les consommateurs. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 5(1), 19-42.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52(2), 35-48.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Plume.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*, 5th edn London. UK: Free Press.
- Alexander, D. (2002). Principles of Emergency planning and Management. *Oxford University Press google schola*, 2, 229-238.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of marketing science*, 23(4), 246-251.
- Theunissen, P., & Rahman, K. A. (2011). Dialogue and two-way symmetrical communication in public relations theory and practice. In *Australian and New Zealand Communication Association Annual Conference* (pp. 1-20).
- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of marketing science*, 23(4), 246-251.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sragen. (2024). *Data Penduduk Kabupaten Sragen Tahun 2024*. Diakses dari <https://bps.sragen.go.id> pada 14 Februari 2025.
- Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sragen. (2024). *Laporan Kegiatan Sosialisasi KIE Daerah Rawan Bencana Tahun 2024*. Sragen: BPBD Kabupaten Sragen.
- Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sragen. (2024). *Data Desa Tangguh Bencana (Destana) Kabupaten Sragen Tahun 2024*. Sragen: BPBD Kabupaten Sragen.