

PENGARUH KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN SKCK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI POLRES LAMPUNG TENGAH

Herly Wildan Noris¹, Suharto², Bambang Suhada³
^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia

E-mail: wildan.sdss@gmail.com¹

hartoumm@gmail.com²

basucpc@gmail.com³

Abstrak

Setiap kegiatan apapun dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Demikian pula dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah mengetahui besarnya pengaruh ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan SKCK terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dokumentasi dan wawancara dengan responden sebanyak 100 pemohon SKCK di Polres Lampung Tengah. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini yaitu nilai uji F pada ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon adalah F hitung 9,865 > F tabel 3,09 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya, ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemohon di Polres Lampung Tengah. Sedangkan koefisien determinasi merupakan uji R² yang digunakan untuk mengetahui berapa persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y simultan, diketahui nilai $r_{y1}^2 = 0,714$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan memiliki sumbangsih secara bersama-sama sebesar 71,40% terhadap peningkatan kepuasan pemohon, sisanya diprediksi oleh hal-hal selain variabel independent pada penelitian ini.

Kata kunci: sarana prasarana, kualitas pelayanan, kepuasan pemohon.

Abstract

Any activity whatsoever to achieve the expected goals. Likewise, in this study, the goal to be achieved is to determine the availability of facilities and the quality of SKCK services on community satisfaction at the Central Lampung Police Station. This type of research is survey research with a quantitative approach. Data collection techniques used questionnaires, observations, documentation and interviews with as many as 100 SKCK applicants at the Central Lampung Police Station. As for the data analysis technique using multiple linear regression analysis. The results of this study are the F test value on the availability of facilities and service quality on applicant satisfaction is F count 9.865 > F table 3.09 with a significance value of 0.000. This means that the availability of infrastructure and service quality simultaneously affect applicant satisfaction at the Central Lampung Police Station. While the coefficient of determination is the R² test which is used to determine the percentage of influence given by variable X to variable Y simultaneously, it is known that the value of $r_{y1}^2 = 0.714$. This shows that the variable availability of infrastructure and service quality together is 71.40% of the increase in demand satisfaction, which is expected by things other than the independent variables in this study.

Keywords: infrastructure, service quality, user satisfaction.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam kondisi era globalisasi, perkembangan pelayanan publik memiliki persaingan dan tantangan untuk dapat memainkan peran yang besar. Kepolisian Negara Republik Indonesia mempunyai tanggung jawab untuk menjaga keamanan nasional di Indonesia, serta membangun ketertiban masyarakat. Sebagai instansi pemerintah perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia berkewajiban memberantas tindak pidana dan menciptakan kenyamanan bagi warga masyarakat. Kinerja kepolisian menggambarkan tingkat pencapaian dalam melaksanakan suatu aktivitas yang direncanakan dalam mencapai tujuan, sasaran, visi dan misi lembaga kepolisian (Suradilaga, Mazni & Suhada, 2021). Polisi dalam menangani masalah dan keluhan masyarakat akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pegawai yang melaksanakan tugasnya.

Sebagai sumber daya manusia, karyawan merupakan aset utama suatu organisasi, mereka adalah perencana dan peserta aktif dalam setiap kegiatan organisasi, sehingga pencapaian tujuan organisasi tergantung pada kinerjanya. Karyawan memegang peranan penting dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun sarana prasarana dan sumber dana melimpah, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan organisasi tidak akan dapat berfungsi dengan lancar. Maka SDM merupakan kunci utama yang harus diperhatikan segala kebutuhannya dan menentukan keberhasilan pelaksanaan lembaga (Putri, Mazni dan Suharto, 2021).

Selain kualitas pelayanan, sarana prasarana juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Fasilitas diberikan menjadi daya tarik bagi masyarakat maupun bagi karyawan pemberi pelayanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan diharapkan akan melayani kebutuhan masyarakat. Fasilitas yang dapat ditawarkan dalam bentuk pelayanan publik (Pancarudin, 2019). Pelayanan publik tersebut seperti pelayanan SKCK, SPKT, pelayanan SIM, dll

Berdasarkan hasil survei pada pelayanan SKCK yang dilakukan di Polres Lampung Tengah. Prasarana penunjang pelayanan ini belum sempurna, misalnya meja dan kursi masih sedikit, serta kekurangan ruangan khusus bagi Difabel, seperti toilet dan parkir difabel. Selain itu, petugas kurang memberikan pengarahannya pada masyarakat awam. Terdapat pula Petugas kurang ramah saat melakukan pelayanan. Kekurangan ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, pelayanan yang diberikan seringkali tidak dirasakan atau tidak efektif. Keadaan ini membuat masyarakat tidak puas sebagai pengguna pelayanan publik. Semua ini menyebabkan keengganan untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan birokrasi pemerintah.

Tingginya permintaan SKCK dari masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas infrastruktur dan pelayanan SKCK, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa pelamar yang kurang puas dengan pelaksanaan pelayanan publik terkait pembuatan SKCK, seperti terlihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Data Komplain Masyarakat

Hari/Tanggal	Nama	Isi Komplain
Selasa, 16 November 2021	Andrian	Petugas kurang ramah saat melakukan pelayanan
Senin, 29 November 2021	Jumadi	Pengarahan dipandu melalui pengeras suara, bagi pemohon yang sudah lanjut usia kurang dapat mengikuti petunjuk tersebut
Rabu, 08 Desember 2021	Sholeh	Petugas kurang memberikan pengarahan pada masyarakat awam
Senin, 27 Desember 2021	Ikhsan Nendy	Petugas kurang menjalin komunikasi dengan masyarakat

Sumber: Kotak saran SAT INTELKAM Polres Lampung Tengah, 2021

Hasil survei Menpan RB pada Rabu, 15 September 2021 di Polres Lampung Tengah atas pelaksanaan bagian sarana prasarana pelayanan publik SKCK, Menpan RB memberikan rekomendasi seperti penyediaan tempat parkir khusus bagi penyandang disabilitas, penyandang disabilitas toilet, dan penyediaan fasilitas Front Desk yang tersedia di Ruang Pertanyaan, Informasi dan Pengaduan. Selain itu, sistem antrian elektronik direkomendasikan. Secara keseluruhan, semua pelayanan publik di Polres Lampung Tengah berfungsi dengan baik dan area pelayanan publik sudah dilengkapi dengan baik, namun ada beberapa area pelayanan publik yang harus ditingkatkan lagi untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik Polres Lampung Tengah yang direview oleh tim RB Kemenpan adalah pelayanan SKCK, SPKT, pelayanan SIM, dll (Tribunlampung.co.id/Syamsir Alam, 2021).

Tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan SKCK terhadap

kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah.

2. Identifikasi Masalah

1. Kelengkapan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan masih kurang memadai, seperti belum terdapat gedung tertutup untuk pembuatan SKCK dan belum satu atap dengan pelayanan penerimaan laporan serta pembuatan SIM, meja dan kursi yang masih minim.
2. Prilaku petugas pelayanan yang kurang komunikatif dan interaktif dalam memberi layanan.
3. Masyarakat banyak mengeluhkan berkaitan lamanya proses pelayanan saat pembuatan SKCK.
4. Tingginya kebutuhan masyarakat pada pembuatan SKCK yang berbanding lurus dengan tuntutan dan harapan pemohon dalam pelayanan SKCK.

3. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh ketersediaan sarana prasarana

terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah?

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan SKCK terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah?
3. Apakah terdapat pengaruh ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan SKCK terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah?

4. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui besarnya pengaruh ketersediaan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah.
2. Mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan SKCK terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah.
3. Mengetahui besarnya pengaruh ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan SKCK terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah.

KAJIAN TEORITIK

1. Ketersediaan Sarana Prasarana

Banyak definisi yang membahas sarana dan prasarana. Mengutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "Sarana adalah alat yang dapat digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan; alat". Sekaligus penunjang utama untuk pelaksanaan proses (bisnis, pengembangan, proyek). Pengertian sarana dan prasarana saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakan arti dari setiap kata dalam kata-kata ini, lebih banyak cara digunakan untuk mengekspresikan penggunaan kata benda bergerak, sedangkan untuk infrastruktur, lebih banyak cara digunakan untuk mengekspresikan benda tak bergerak.

Pengertian sarana prasarana dari Kotler (2006: 75) yaitu seluruh peralatan fisik yang disediakan oleh

pihak pemberi jasa dalam mendukung kenyamanan masyarakat. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat memperlancar dan memperlancar terselenggaranya seluruh kegiatan usaha (Apriyadi, 2017). Menurut Rianti dan Sodik (2021), "prasarana merupakan fasilitas pendukung dari segala jenis bangunan/ tanpa bangunan beserta kelengkapannya dalam memenuhi pelaksanaan kegiatan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal mendasar untuk menjaga kepuasan masyarakat. Kualitas layanan merupakan sikap yang dapat dikembangkan untuk evaluasi kinerja kedepannya (Bateson dan Hoffman, 2001). Kualitas layanan adalah serangkaian kegiatan yang dihasilkan dari interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan untuk pemecahan masalah.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat demi mendorong masyarakat untuk menjaga ikatan hubungan yang kuat dengan pemberi layanan.

3. Kepuasan Pemohon

Menurut Kotler dan Keller (2009:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk (atau hasil) dengan harapannya. Masyarakat akan merasa puas jika hasil yang diperoleh di luar ekspektasi mereka.

Dengan demikian, tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dilapangan dan harapan yang mereka inginkan. Apabila kinerja jauh dari harapan, pelamar akan kecewa. Anda akan puas jika kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan. Harapan pelamar/ masyarakat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari teman, dan komitmen serta pesan

dari pemasar dan pesaing. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui standar pelayanan yang telah distandarkan (Suandi, 2019). Panjaitan dan Yulianti (2016: 271) menunjukkan kepuasan meruakan suatu keadaan emosional dan reaksi berupa marah, tidak puas, kekesalan, netral, dan gembira.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dokumentasi dan wawancara dengan responden sebanyak 100 pemohon SKCK di Polres Lampung Tengah dengan teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. Instrumen angket tersebut di uji validitas dan reliabilitas, karena data yang baik dengan hasil yang dapat dipercaya yaitu diperoleh dari instrumen yang valid dan reliabel. Reliabilitas instrumen menggunakan formula *Alpha Cronbach* dengan minimal 0.70, besarnya indeks

a. Uji Normalitas

Tabel 3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas Galat	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Y atas X1	,700	,710
Y atas X2	,925	,359

Berdasarkan hasil analisis untuk masing-masing hasil analisis uji normalitas galat regresi memperoleh nilai signifikansi uji normalitas tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan residual regresi

b. Uji Linearitas

Tabel 3.2. Hasil Uji linearitas Regresi

Uji Linearitas	Deviation from Linearity		Simpulan
	F	Sig.	
Y atas X1	1,198	,275	Linear
Y atas X2	1,165	,308	Linear

reliabilitas tersebut berfungsi untuk mengukur tingkat kesalahan pengukuran (Mardapi, 2012; Prasasti dan Istiyono, 2018). Sebelum data diuji hipotesis, maka terlebih dahulu akan diuji prasyarat dengan uji normalitas, uji linearitas dan uji homogenitas.

Lokasi Penelitian

Subjek penelitian adalah masyarakat/pemohon yang mengajukan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kegiatan penelitian ini dilakukan di Polres Lampung Tengah yang beralamat di Jalan Negara No. 1 Gunung Sugih Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah, Lampung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Hasil Penelitian

Uji Prasyarat Analisis

Uji normalitas galat menggunakan kolmogorov-smirnov guna untuk mengetahui apakah residu data berdistribusi normal atau tidak.

kepuasan Pemohon atas ketersediaan sarana prasarana berdistribusi normal. Begitupun dengan kepuasan Pemohon atas kualitas pelayanan berdistribusi normal

Dapat ditunjukkan pada rincian hasil uji linearitas menghasilkan uji pertama kepuasan pemohon atas ketersediaan sarana prasarana dan

Uji kedua kepuasan pemohon atas kualitas pelayanan adalah “linear”

c. Uji Homogenitas

1) Uji Homogenitas X1 terhadap Y

Tabel 3.3. Hasil Uji Homogenitas X1 terhadap Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,819	16	76	,660

Nilai sig. pada uji homogenitas ketersediaan sarana prasarana terhadap kepuasan pemohon sebesar 0,660 >

0,05 menunjukkan bahwa kedua data mempunyai varians yang sama atau homogen.

2) Uji Homogenitas X2 terhadap Y

Tabel 3.4. Hasil Uji Homogenitas X2 terhadap Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,648	17	79	,842

Nilai sig. pada uji homogenitas kualitas pelayan terhadap kepuasan pemohon diperoleh sebesar 0,842 >

0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua data mempunyai varians yang sama atau homogen.

1. Pengujian Hipotesis Penelitian

a. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 3.5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49,711	8,045		6,179	,000
	Ketersediaan Sarana Prasarana	,240	,079	,298	3,038	,003
	Kualitas Pelayanan	,190	,093	,201	2,047	,043

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

Model regresi berganda dengan variabel ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pemohon sebagai berikut

$$Y = 49,711 + 0,240 X_1 + 0,190 X_2$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linear berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta memiliki arah nilai yang positif dengan nilai sebesar 49,711. Hal tersebut menggambarkan apabila variabel ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan pemohon akan mempunyai nilai sebesar 49,711.

2. Koefisien regresi pada variabel independen (X_1) sarana prasarana bertanda positif sebesar 0,240, artinya setiap kenaikan 1 satuan dari sarana prasarana maka kepuasan pemohon mengalami peningkatan sebesar 0,240.
3. Koefisien regresi pada variabel independen (X_2) kualitas pelayanan bertanda positif sebesar 0,190, artinya setiap kenaikan 1 satuan dari kualitas pelayanan maka kepuasan pemohon akan mengalami peningkatan sebesar 0,190.

Sedangkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan pengujian hipotesis yang lain membutuhkan pengujian sebagai berikut

b. Uji T (Parsial)

Uji T merupakan uji yang digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Maka hasil output diperoleh nilai uji T sebagai berikut.

1. Pengujian pengaruh X_1 terhadap Y
 Hasil nilai Uji T pada sarana prasarana terhadap kepuasan pemohon adalah T hitung 3,038 > T tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,003. Artinya, terdapat pengaruh ketersediaan sarana prasarana terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Lampung.
2. Pengujian Pengaruh X_2 terhadap Y
 Hasil nilai Uji T pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon adalah T hitung 2,047 > T tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,043. Artinya, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Lampung.

c. Uji F (Simultan)

Uji F atau biasa disebut uji simultan, merupakan uji yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat secara bersama-sama.

Tabel 3.6. Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	458,592	2	229,296	9,865	,000 ^b
	Residual	2254,648	97	23,244		
	Total	2713,240	99			

Berdasarkan nilai F hitung, maka nilai F hitung dalam penelitian ini adalah sebesar 9,865 > F tabel dengan nilai signifikansi 0,000. Sehingga berdasarkan nilai F hitung ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemohon di Polres Lampung Tengah.

d. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengetahui berapa persentase pengaruh ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pemohon. Berikut ini adalah hasil uji determinasi R^2 , yaitu.

Tabel 3.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,845 ^a	,714	,152	4,82118

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Sarana Prasarana
b. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

Berdasarkan nilai pada Tabel 3.7, diketahui nilai $r_{y1}^2 = 0,714$, menunjukkan ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan memiliki sumbangsih secara bersama-sama sebesar 71,40% terhadap peningkatan kepuasan pemohon, sisanya diprediksi oleh hal-hal selain variabel bebas pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pemohon di Polres Lampung Tengah

Seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima yang didukung dengan sarana prasarana yang baik untuk membangun kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang tercipta akan membentuk kepercayaan masyarakat pada penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Peranan sarana prasarana pelayanan publik sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan publik dalam pembuatan SKCK yang berkualitas kepada masyarakat, dan diharapkan membuat masyarakat merasa nyaman saat harus mengantri dan mengurus keperluannya. Sehingga memberikan dampak yang positif bagi Lembaga dan pemohon merasakan kepuasan saat menerima pelayanan publik tersebut.

Senada dengan hasil penelitian dari Anela (2021), yaitu terdapat pengaruh yang signifikan pada pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan ketersediaan sarana prasarana dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Lembaga pelayanan publik dapat memaksimalkan ketersediaan sarana prasarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga memberikan kepuasan yang baik bagi masyarakat.

Pernyataan tersebut senada dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu hasil nilai Uji T pada sarana prasarana terhadap kepuasan pemohon adalah T hitung $3,038 > T$ tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,003. Artinya, terdapat pengaruh ketersediaan sarana prasarana terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Lampung. Ketersediaan sarana prasarana mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi masyarakat, juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon di Polres Lampung Tengah

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu hasil nilai Uji T pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon adalah T hitung $2,047 > T$ tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,043. Artinya, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Lampung. Oleh karena itu, standar kualitas pelayanan semakin

baik, maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pemohon SKCK. Merujuk pada hasil penelitian dan keputusan, maka dapat diketahui dari kedua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial dan signifikan. Dari kepuasan pemohon akan menimbulkan citra yang baik dari masyarakat dan loyalitas pemohon terhadap Polres Lampung Tengah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Magnadi (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Senada pula dengan Siahaan (2012) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pegawai dalam pelaksanaan tugasnya. Pegawai menjadi penggerak langsung aktivitas organisasi, sehingga mempengaruhi tujuan organisasi berjalan sesuai harapan atau tidak. Oleh karena itu, memperhatikan kebutuhan SDM memberikan sumbangsih dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi (Putri, Mazni, dan Suharto, 2021).

Oleh karena itu, Kepolisian selaku pihak dalam penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pelayanan terkait Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) harus mampu memecahkan permasalahan maupun keluhan masyarakat. Sehingga dapat menumbuhkan tingkat kepuasan masyarakat penerima jasa layanan yang disediakan oleh pihak aparat Kepolisian sehingga tercapai tujuan dalam pelayanan publik. Tujuan utama pemerintah daerah yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat (Saputra, 2016).

Kualitas pelayanan prima menjadi pedoman dalam pelayanan publik dalam melayani pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon di Polres Lampung Tengah

Harapan pemohon/masyarakat dibentuk oleh pengalaman, dan informasi yang diperoleh. Ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan Pemohon. Kualitas pelayanan bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan dorongan kepada masyarakat untuk menciptakan kepercayaan pada pemberi layanan. Maka, pemberi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang dapat menciptakan kesetiaan dan kepercayaan masyarakat pada tersebut (Hermawan, dkk, 2016).

Kepuasan masyarakat tersebut tercipta apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar tersebut (Suandi, 2019). Selain itu, pengelolaan sarana dan prasarana sangat penting pula untuk menunjang aktivitas dan kegiatan para karyawan dan juga kegiatan perkantoran. Pengelolaan sarana dan prasarana haruslah mengikuti prosedur atau SOP agar tetap terstruktur (Permana, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan nilai uji F pada ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon adalah $F_{hitung} 9,865 > F_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya, ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemohon di Polres Lampung Tengah. Koefisien determinasi

merupakan uji R^2 yang digunakan untuk mengetahui berapa persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y simultan, diketahui nilai $r_{y1}^2 = 0,714$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan memiliki sumbangsih secara bersama-sama sebesar 71,40% terhadap peningkatan kepuasan pemohon, sisanya diprediksi oleh hal-hal selain variabel independent pada penelitian ini. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemohon dapat ditunjukkan dari hasil penelitian dari Wahyudi, Suharto, dan Mazni (2021) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif kinerja kepolisian terhadap kepuasan masyarakat, secara signifikan.

mendukung penelitian oleh Ristiani (2017) bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kesinambungan antara ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan di harapkan dapat mempengaruhi kepuasan pemohon. Suatu lembaga diharapkan dapat mempertahankan ataupun meningkatkan variabel penelitian tersebut. Akan tetapi yang dapat mempengaruhi kepuasan pemohon bukan hanya ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan saja, masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pemohon tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis ketersediaan sarana prasarana, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Lampung Tengah, maka hasil nilai uji F pada ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon adalah $F_{hitung} 9,865 > F_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikansi 62

sebesar 0,000. Artinya, ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemohon di Polres Lampung Tengah. Sedangkan koefisien determinasi merupakan uji R^2 yang digunakan untuk mengetahui berapa persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y simultan, diketahui nilai $r_{y1}^2 = 0,714$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan memiliki sumbangsih secara bersama-sama sebesar 71,40% terhadap peningkatan kepuasan pemohon, sisanya diprediksi oleh hal-hal selain variabel independent pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anela, Lusi Ana. 2021. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Songgom Kabupaten Brebes. Diploma thesis, Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Apriyadi, D. 2017. Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 99, h. 71 – 83.
- Bateson, J. dan Hoffman, D. 2001. *Services Marketing: Concepts, Strategies, and Cases*. Mason OH: South Western.
- Hermawan, W., Budiman, D., dan Hutagaol, P. 2016. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali pada Kantor Pertahanan

- Kabupaten Bogor. *Jur. Ilm. Kel. & Kons.*, 9(1), h. 65 – 75.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2.* (Bob sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran.* Edisi 11. Jakarta: Indeks.
- Mardapi, Djemari. (2012). *Pengukuran Penilaian & Evaluasi Pendidikan.* Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 33-43.
- Pancarudin, A. 2019. Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Polres Metro. *Jurnal Simplex*, 2(2), h. 1 – 9.
- Panjaitan, J.E., dan Yulianti, A.L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen.* 11(2), 265-289
- Permana, A. R. 2021. The Relations Between Using and Taking Care of Office Facilities and Infrastructure for company's profit Hubungan Antara Penggunaan Serta Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Kantor Terhadap Laba Perusahaan.
- Prasasti, I. H., & Istiyono, E. (2018). Developing an instrument of national examination of equivalency education Package C of mathematics subject. *REiD (Research and Evaluation in Education)*, 4(1), 58-69.
- Putri, Y. A., Mazni, A., & Suharto, S. 2021. Pengaruh Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 250-266.
- Rianti, E. D., dan Sodik, M.A. 2021. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Usaha Kesehatan Sekolah. *OSF Preprints.* doi:10.31219/osf.io/sa39q.
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi pada pasien rawat jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155-66.
- Saputra, T. 2016. Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), h. 89 -100.
- Siahaan, A. L. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sidikalang* (Tesis). Universitas Sumatera Utara, Medan.

- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), h. 13 – 22.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), h. 13 – 22.
- Suradilaga, N., Mazni, A., & Suhada, B. (2021). Pengaruh Kinerja Personil Polri Dan Motivasi Kerja Terhadap Tindak Pencegahan Pencurian Kendaraan Ber Motor Di Unit Patroli Sat Samapta Polres Kota Metro–Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(2), 68-73.
- Syamsiralam. 2021. *Tim Kemenpan RB Tinjau Pelayanan Publik Polres Lampung Tengah*. TribunLampung.co.id. diakses pada hari Rabu, 26 januari 2021 (online). <https://lampung.tribunnews.com/2021/09/29/tim-kemenpan-rb-tinjau-pelayanan-publik-polres-lampung-tengah>.
- Wahyudi, D., Suharto, S., dan Mazni, A. 2021. Pengaruh Kinerja Kepolisian dan Citra Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kasat Narkoba di Polres Pringsewu Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), h. 198 – 214.