

## PENGARUH FASILITAS PELAYANAN, KECEPATAN PELAYANAN, DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROSES PENERBITAN SKCK PADA POLRES PRINGSEWU

Kiki Nur Alfian<sup>1</sup>, Mieke Rahayu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
JL.ZA Pagar Alam No. 93 Bandar Lampung, 35142  
e-mail : kikinuralfian@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
JL. Pagar Alam No. 93 Bandar Lamoung, 35142  
e-mail :miekerahayu@darmajaya.ac.id

### ABSTRACT

This study aims to empirically prove the influence of service facilities (X1), service speed (X2), and employee competence (X3) on community satisfaction (Y) in the process of issuing SKCK at the Pringsewu Police. The sample in this study was taken directly from the population of the community served in the process of issuing SKCK services at the Pringsewu Police, using the Slovin formula obtained a sample of 99 respondents. The analysis method in this study is multiple linear regression analysis. The analysis tool used in this study is the SPSS Version 20 program. The results of this study prove that service facilities, service speed, and employee competence partially and simultaneously have a positive and significant effect on community satisfaction in the process of issuing SKCK services at the Pringsewu Police.

Keywords: Service Facilities, Service Speed, Employee Competence, and Community Satisfaction

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris, pengaruh fasilitas pelayanan ( $X_1$ ), kecepatan pelayanan ( $X_2$ ), dan kompetensi pegawai ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu. Sampel dalam penelitian ini diambil langsung dari populasi masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Metode analisis pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah program SPSS Versi 20. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

Kata kunci: Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Kepuasan Masyarakat

### Article History

Received: Agustus 2024  
Reviewed: Agustus 2024  
Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No 234  
Prefix DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Musytari.v1i2.365  
Copyright : Author  
Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu tugas organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan publik. Organisasi pemerintah harus selalu memberikan pelayanan yang

sebesar-besarnya kepada masyarakat dan organisasi itu sendiri. Pelayanan yang maksimal dapat mengantarkan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan jika hasilnya baik maka dapat dikatakan organisasi telah berjalan dengan efektif. Harisman & Khairul s(2023:322). salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik adalah Kepolisian. Sesuai dengan ketentuan umum Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa: "Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah alat negara dimana berperan dalam hal keamanan dan keterlibatan masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan kepada masyarakat, pengayoman, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya sebuah keamanan dalam negeri".

Salah satu pelayanan kepolisian adalah pembuatan SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Sebelumnya, surat ini, ketika disebut SKKB, hanya dapat diterbitkan kepada orang yang tidak atau tidak terdaftar sebagai pelaku kejahatan pada saat SKKB diterbitkan. Namun saat ini, SKCK juga dapat diberikan kepada mantan narapidana atau warga negara yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang ditetapkan oleh pihak kepolisian. Pembuatan atau pelaksanaan SKCK di lingkungan kepolisian diatur dengan Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pembagian SKCK. Surat Tanda Registrasi Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian melalui Satintelkam kepada pemohon/warga negara untuk memenuhi permintaan dan penggunaan data karena keadaan yang mengharuskannya, berdasarkan hasil penyelidikan data pribadi dan catatan polisi yang ada pada orang tersebut. Dokumen kepolisian adalah dokumen tertulis yang dimiliki oleh kepolisian tentang seseorang yang melakukan atau dituduh melakukan perbuatan melawan hukum atau melawan hukum. SKCK berlaku paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Pelayanan yang diberikan berupa SKCK oleh Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Pringsewu secara internal terkait dengan sejauh mana kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolak ukur kinerja Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Pringsewu dalam peningkatan pelayanan. Kualitas, sarana dan prasarana serta kenyamanan merupakan bagian dari pelayanan. Mengukur kepuasan merupakan bagian penting dari proses evaluasi pekerjaan dimana tujuan akhirnya adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berdasarkan kebutuhan masyarakat.

Petugas penerbitan SKCK Polres Pringsewu harus memberikan pelayanan yang maksimal dan dengan baik kepada pemohon SKCK sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan surat keterangan yang digunakan oleh Masyarakat untuk melengkapi berbagai persyaratan seperti melanjutkan sekolah atau perguruan tinggi, pindah tempat tinggal penduduk, persyaratan mencalonkan diri menjadi perangkat desa, rekrutmen calon pegawai negeri sipil dan lain lain. Hasil survey pendahuluan ditemukan beberapa fenomena masalah berkenaan dengan kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK di Polres Pringsewu, yaitu; dalam hal kepuasan masyarakat diketahui bahwa masih terlihat adanya antrian yang kurang teratur sehingga pemohon terlihat berdesakan. Kemudian dalam hal kepuasan masyarakat, beberapa pemohon SKCK mengungkapkan bahwa apabila persyaratan lengkap semestinya proses pembuatan dapat selesai dalam 10 menit sesuai dengan timeline mekanisme penerbitan SKCK, namun kenyataannya untuk penerbitan SKCK masyarakat mesti menghabiskan waktu setengah hari.

Lalu berkenaan dengan fasilitas pelayanan diketahui masih kurangnya tempat untuk menulis form dan blangko SKCK, meja tulis yang disediakan oleh Polres Pringsewu hanya tiga meja yang bisa digunakan untuk enam orang, sehingga para pemohon banyak yang tidak menggunakan meja tulis. Kemudian terkait dengan kecepatan pelayanan yang dikeluhkan pemohon SKCK adalah sering terjadi keterlambatan petugas dalam memproses data sehingga pemohon menunggu terlalu lama. Selanjutnya ditinjau dari kompetensi pegawai diketahui bahwa petugas kurang memberikan pengarahan kepada masyarakat awam dan beberapa masyarakat

mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan yang kurang komunikatif dan interaktif dalam memberikan layanan kepada pemohon SKCK.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?
2. Apakah kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?
3. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?
4. Apakah fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?

## 2. TEORI DAN HIPOTESIS

### *Grand Theory*

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu ilmu yang bertujuan untuk mengatur pendayagunaan manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan agar dapat tercapainya tujuan secara efektif dan efisien. Dengan adanya Manajemen Sumber Daya Manusia ini, Potensi-potensi yang terdapat dari dalam diri masing-masing manusia tersebut bisa dimaksimalkan dalam mewujudkan tujuan organisasi.

### **Pelayanan Publik**

menurut Sinambela (2019) pelayanan publik adalah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat umum dengan tujuan agar Masyarakat mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap layanan dasar. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh organisasi sangat berdampak terhadap organisasi itu sendiri. Pelayanan yang baik dapat memunculkan citra yang baik terhadap instansi yang melakukan pelayanan publik.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Sederhananya kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

### **Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna Moenir (2019: 119).

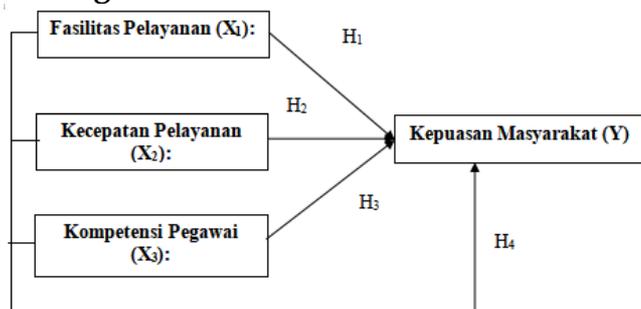
### **Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan pelayanan adalah suatu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (Kurniawati (2018:32). Kecepatan pelayanan adalah suatu target waktu pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelesaikan suatu layanan pekerjaan (Setyaningrum, *et.al*, 2022:23).

## Kompetensi Pegawai

menurut Edison *et.al.* (2017:140) kompetensi pegawai merupakan kepribadian yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul dan efektif dalam suatu pekerjaan. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didasarkan oleh sikap yang tepat, Wibowo (2017:271).

## Kerangka Pikir



## Hipotesis Penelitian

- H<sub>1</sub> Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat = dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.  
 H<sub>2</sub> Kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan = masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.  
 H<sub>3</sub> Kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan = masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.  
 H<sub>4</sub> Fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara = bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kuantitatif, Dimana peneliti melakukan analisa terhadap hasil data yang telah memiliki skor sesuai dengan skala pengukuran. Kemudian metode yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Regresi Linier Berganda. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu pemohon SKCK di Polres Pringsewu. Menurut Sugiyono (2018), Kuisisioner adalah bentuk pernyataan atau pertanyaan kepada responden yang dibuat secara terstruktur dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti.

Berkenaan dengan skala pengukuran dalam penyusunan kuesioner, penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yaitu pertanyaan tertutup yang mengukur sikap dari keadaan yang positif ke yang negatif. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2018: 93). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu 13.048 pemohon sepanjang tahun 2023. Penentuan besarnya sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(e^2)+1}$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi  
 e =

$$1 = \frac{\text{Error ( 10\% yang dapat ditoleransi terhadap ketidaktepatan pengguna sampel sebagai pengganti populasi )}}{\text{Bilangan konstan}}$$

Sehingga jumlah sampel dihitung yaitu:

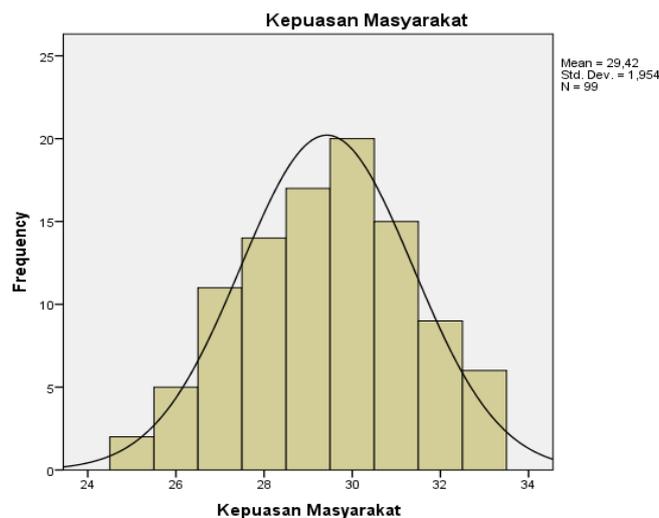
$$n = \frac{13048}{13048 (0,1)^2+1} = 99,239 \text{ dibulatkan menjadi } 99 \text{ responden}$$

Variabel dalam penelitian ini yang akan diteliti yaitu :

1. Variabel bebas (*Independent Variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah Fasilitas Pelayanan (  $X_1$  ), Kecepatan Pelayanan (  $X_2$  ) dan Kompetensi Anggota (  $X_3$  ).
2. Variabel terikat (*Dependent Variabel*) yaitu variabel yang di pengaruhi oleh variabel lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat (  $Y$  ).

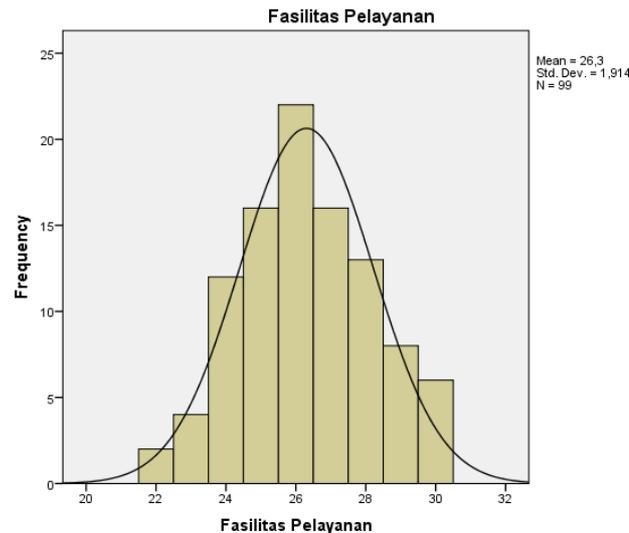
#### 4.HASIL DAN PEMBAHASAN

jawaban responden tentang variabel kepuasan masyarakat.



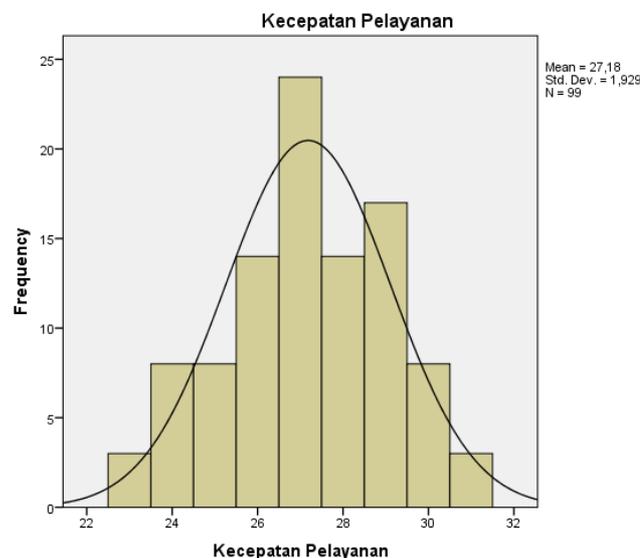
Untuk variabel kepuasan masyarakat diketahui grafik diatas menunjukkan rata-rata jawaban responden 29,42 dan berdasarkan tabel 4.6 diketahui 49,5 % jawaban di bawah rata-rata atau 50,5 % jawaban responden di atas rata-rata hal ini menunjukkan responden yang berpersepsi kurang baik terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu meskipun jumlahnya lebih sedikit akan tetapi persentasenya cukup besar, oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi guna melakukan upaya peningkatan terhadap kepuasan masyarakat.

jawaban responden tentang variabel fasilitas pelayanan.



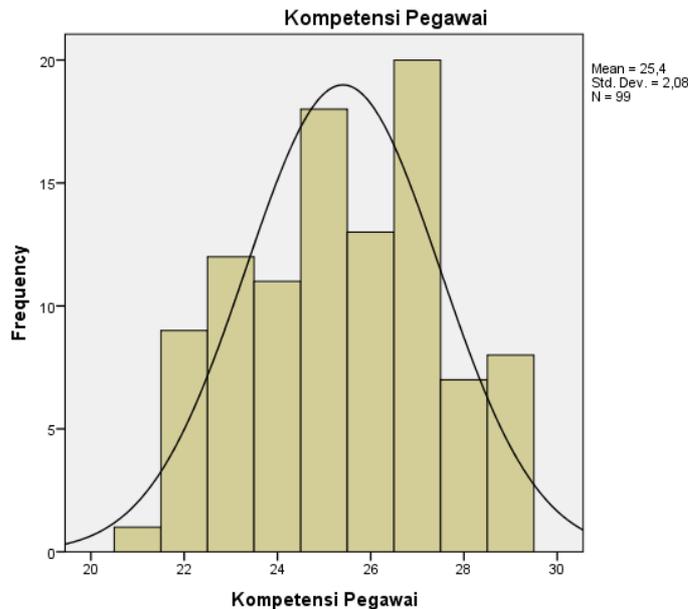
Untuk variabel kepuasan masyarakat diketahui grafik diatas menunjukkan rata-rata jawaban responden 29,42 dan berdasarkan tabel 4.6 diketahui 49,5 % jawaban di bawah rata-rata atau 50,5 % jawaban responden di atas rata-rata hal ini menunjukkan responden yang berpersepsi kurang baik terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu meskipun jumlahnya lebih sedikit akan tetapi persentasenya cukup besar, oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi guna melakukan upaya peningkatan terhadap kepuasan masyarakat.

jawaban responden tentang variabel kecepatan pelayanan.



Untuk variabel kecepatan pelayanan diketahui grafik diatas menunjukkan rata-rata jawaban responden 27,18 dan berdasarkan tabel 4.8 diketahui 57,6 % jawaban di bawah rata-rata atau 42,4 % jawaban responden di atas rata-rata hal ini menunjukkan responden yang berpersepsi kurang baik terhadap kecepatan pelayanan dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, oleh karena itu perlu dievaluasi guna dilakukan upaya peningkatan terhadap kecepatan pelayanan.

jawaban responden tentang variabel kompetensi pegawai.



Untuk variabel kompetensi pegawai diketahui grafik diatas menunjukkan rata-rata jawaban responden 25,4 dan berdasarkan tabel 4.9 diketahui 51,5 % jawaban di bawah rata-rata atau 48,5 % jawaban responden di atas rata-rata hal ini menunjukkan responden yang berpersepsi kurang baik terhadap kompetensi pegawai dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, oleh karena itu perlu dievaluasi guna dilakukan upaya peningkatan terhadap kompetensi pegawai.

## UJI VALIDITAS QUISSIONER

1. Uji validitas item pertanyaan untuk variabel kepuasan masyarakat

Tabel 4.10.

Hasil Uji *Bivariate Pearson* untuk kepuasan masyarakat

Pertanyaan	r hitung	Pertanyaan	r hitung
item1	0,797	item6	0,485
item2	0,325	item7	0,709
item3	0,647	item8	0,771
item4	0,325	item9	0,829
item5	0,327		

Sumber: Hasil olah data, 2024

Diketahui r tabel untuk  $n = 99$  adalah 0,198, dan r hitung nilainya tidak ada yang dibawah r tabel (r hitung lebih besar dari r tabel) sehingga disimpulkan semua instrument adalah valid, artinya semua pernyataan berkenaan dengan kepuasan masyarakat yang disajikan pada kuesioner penelitian ini layak untuk digunakan lebih lanjut.

2. Uji validitas item pertanyaan untuk variabel fasilitas pelayanan

Tabel 4.11.

Hasil Uji *Bivariate Pearson* untuk variabel fasilitas pelayanan

Pertanyaan	r hitung	Pertanyaan	r hitung
item1	0,680	item5	0,785
item2	0,666	item6	0,783
item3	0,493	item7	0,485
item4	0,814	item8	0,325

Sumber: Hasil olah data, 2024

Diketahui r tabel untuk  $n = 99$  adalah 0,198, dan r hitung nilainya tidak ada yang dibawah r tabel (r hitung lebih besar dari r tabel) sehingga disimpulkan semua instrument adalah valid, artinya semua pernyataan berkenaan dengan fasilitas pelayanan yang disajikan pada kuesioner penelitian ini layak untuk digunakan lebih lanjut.

### 3. Uji validitas item pertanyaan untuk variabel kecepatan pelayanan

Tabel 4.12.

Hasil Uji *Bivariate Pearson* untuk kecepatan pelayanan

Pertanyaan	r hitung	Pertanyaan	r hitung
item1	0,286	item6	0,804
item2	0,201	item7	0,569
item3	0,385	item8	0,760
item4	0,741	item9	0,807
item5	0,636		

Sumber: Hasil olah data, 2024

Diketahui r tabel untuk  $n = 99$  adalah 0,198, dan r hitung nilainya tidak ada yang dibawah r tabel (r hitung lebih besar dari r tabel) sehingga disimpulkan semua instrument adalah valid, artinya semua pernyataan berkenaan dengan kecepatan pelayanan yang disajikan pada kuesioner penelitian ini layak untuk digunakan lebih lanjut.

### 4. Uji validitas item pertanyaan untuk variabel kompetensi pegawai

Tabel 4.13.

Hasil Uji *Bivariate Pearson* untuk kompetensi pegawai

Pertanyaan	r hitung	Pertanyaan	r hitung
item1	0,639	item5	0,750
item2	0,805	item6	0,846
item3	0,822	item7	0,215
item4	0,568	item8	0,515

Sumber: Hasil olah data, 2024

Diketahui r tabel untuk  $n = 99$  adalah 0,198, dan r hitung nilainya tidak ada yang dibawah r tabel (r hitung lebih besar dari r tabel) sehingga disimpulkan semua instrument adalah valid, artinya semua pernyataan berkenaan dengan kompetensi pegawai yang disajikan pada kuesioner penelitian ini layak untuk digunakan lebih lanjut

## UJI RELIABILITAS

Penulis menggunakan pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 4.14.

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria
1	Kepuasan Masyarakat	0,792	Dapat diterima
2	Fasilitas Pelayanan	0,803	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	0,752	Dapat diterima
4	Kompetensi Pegawai	0,829	Baik

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan data hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.14 diketahui nilai Cronbach's Alpha rata-rata diatas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel, artinya semua pernyataan berkenaan dengan kepuasan masyarakat, fasilitas

pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai yang disajikan pada kuesioner penelitian ini telah lolos uji reliabilitas dan layak untuk digunakan lebih lanjut.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas Data

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik *non-parametrik Kolmogorov-Smirnov* (KS).

Tabel 4.15.  
Hasil Uji Normalitas  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Kepuasan Masyarakat	Fasilitas Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
N		99	99	99	99
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	29,42	26,30	27,18	25,40
	Std. Deviation <sup>b</sup>	1,954	1,914	1,929	2,080
Most Extreme Differences	Absolute Positive	0,121	0,129	0,129	0,132
	Absolute Negative	0,090	0,129	0,113	0,098
	Positive	-0,121	-0,094	-0,129	-0,132
Kolmogorov-Smirnov Z		1,203	1,279	1,285	1,315
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,111	0,076	0,074	0,063

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Dari output di atas dapat dilihat pada kolom Kolmogorov –Smirnov dan dapat diketahui bahwa nilai Asymp. signifikansi untuk semua variabel yang lebih besar dari 0,05, maka sesuai pernyataan Priyatno (2018) dapat disimpulkan bahwa populasi data berdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.16.  
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	2,499	1,074		2,326	0,022		
1 Fasilitas Pelayanan	0,205	0,057	0,201	3,571	0,001	0,425	2,355
Kecepatan Pelayanan	0,574	0,066	0,567	8,711	0,000	0,317	3,154

Kompetensi Pegawai	0,233	0,054	0,248	4,300	0,000	0,403	2,479
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan nilai tolerance > 0,10 untuk variabel fasilitas pelayanan sebesar 0,425, lalu variabel kecepatan pelayanan sebesar 0,317 dan variabel kompetensi pegawai yaitu sebesar 0,403. Sedangkan nilai VIF kurang dari 10 untuk semua variabel bebas tersebut, yaitu; 2,355 untuk variabel fasilitas pelayanan, lalu variabel kecepatan pelayanan sebesar 3,154 dan variabel kompetensi pegawai yaitu sebesar 2,479. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model regresi penelitian ini adalah tidak mengalami multikolinieritas (Ghozali, 2018).

### 3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Hasil uji autokorelasi pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.17  
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,934 <sup>a</sup>	0,872	0,868	0,709	1,672

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2024

Dari output Tabel 4.17 didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,672. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data (n) = 99, k (variabel bebas) = 3, diperoleh nilai dl sebesar 1,6108 dan du sebesar 1,7355 (tabel DW terdapat dibagian belakang semua buku statistik). Karena nilai DW (1,672) terletak antara dl dan du, maka hasil uji ini tidak memberikan kesimpulan yang pasti pada model ini. (Gozali, 2018).

## METODE ANALISIS DATA

### 1 Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Cara pengolahan data pada tabel tersebut dengan menggunakan rumus Interval, yaitu:

$$I = \frac{(NT - NR)}{K}$$

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Kategori/jumlah kelas

I = Interval

Dengan menggunakan rumus interval dapat dicari range dari skor. Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel fasilitas pelayanan.

$$NT = 30$$

$$NR = 22$$

$$K = 5$$

$$I = \frac{(30 - 22)}{5}$$

I = 1,6  
dibulatkan menjadi 2

## 2. Analisis Regresi linier Berganda

Pengujian pengaruh dua variabel yaitu fasilitas pelayanan ( $X_1$ ), kecepatan pelayanan ( $X_2$ ) dan kompetensi pegawai ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) dari hasil olah data dapat dilihat pada tabel 4.26.

Tabel 4.26.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda tentang Pengaruh Penilaian Kinerja, Pelatihan dan Penempatan terhadap Kinerja Personel

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,499	1,074		2,326	0,022
1 Fasilitas Pelayanan	0,205	0,057	0,201	3,571	0,001
Kecepatan Pelayanan	0,574	0,066	0,567	8,711	0,000
Kompetensi Pegawai	0,233	0,054	0,248	4,300	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat  
Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Hasil uji regresi pada tabel 4.26 dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,499 + 0,205X_1 + 0,574X_2 + 0,233X_3$$

1.  $a = 2,499$  artinya jika  $X_1$  (fasilitas pelayanan),  $X_2$  (kecepatan pelayanan) dan  $X_3$  (kompetensi pegawai) nilainya 0, maka  $Y$  (kepuasan masyarakat) nilainya adalah 2,499.
2. Koefisien regresi variabel  $X_1$  (fasilitas pelayanan) sebesar 0,205; artinya jika nilai  $X_1$  (fasilitas pelayanan) mengalami kenaikan 1 satuan maka  $Y$  (kepuasan masyarakat) akan mengalami kenaikan sebesar 0,205 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
3. Koefisien regresi variabel  $X_2$  (kecepatan pelayanan) sebesar 0,574; artinya jika nilai  $X_2$  (kecepatan pelayanan) mengalami kenaikan 1 satuan maka  $Y$  (kepuasan masyarakat) akan mengalami kenaikan sebesar 0,574 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
4. Koefisien regresi variabel  $X_3$  (kompetensi pegawai) sebesar 0,233; artinya jika nilai  $X_3$  (kompetensi pegawai) mengalami kenaikan 1 satuan maka  $Y$  (kepuasan masyarakat) akan mengalami kenaikan sebesar 0,233 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

## 3. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.27 sebagai berikut:

Tabel 4.27.

Koefisien Korelasi dan Determinasi Model Regresi Linier Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,934 <sup>a</sup>	0,872	0,868	0,709

Tabel 4.27.  
Koefisien Korelasi dan Determinasi Model Regresi  
Linier Berganda

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Fasilitas  
Pelayanan, Kecepatan Pelayanan

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Hasil pengujian koefisien korelasi antara  $X_1$  (fasilitas pelayanan),  $X_2$  (kecepatan pelayanan), dan  $X_3$  (kompetensi pegawai) dengan  $Y$  (kepuasan masyarakat) sebesar 0,934, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang masuk kategori sangat kuat antara fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai dengan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

Selanjutnya berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,872 atau 87,2 % maka dapat dikatakan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) sebesar 87,2 % sedangkan sisanya sebesar 12,8 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

## Pembahasan

### **Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 4.26, dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan  $n = 99$  diperoleh  $t$  tabel sebesar = 1,98525 ( $t$  tabel dapat dilihat di tabel statistik yang terdapat dibagian belakang buku statistik). Sedangkan  $t$  hitung dilihat dari output olah data adalah 3,571 ( $t$  hitung  $>$   $t$  tabel) maka berdasarkan uji  $t$  ini disimpulkan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu

### **Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 4.26, dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan  $n = 99$  diperoleh  $t$  tabel sebesar = 1,98525 ( $t$  tabel dapat dilihat di tabel statistik yang terdapat dibagian belakang buku statistik). Sedangkan  $t$  hitung dilihat dari output olah data adalah 8,711 ( $t$  hitung  $>$   $t$  tabel) maka berdasarkan uji  $t$  ini disimpulkan kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 4.26, dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan  $n = 99$  diperoleh  $t$  tabel sebesar = 1,98525 ( $t$  tabel dapat dilihat di tabel statistik yang terdapat dibagian belakang buku statistik). Sedangkan  $t$  hitung dilihat dari output olah data adalah 4,300 ( $t$  hitung  $>$   $t$  tabel) maka disimpulkan bahwa variabel kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu

### **Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan koefisien korelasi yang menyatakan hubungan yang masuk kategori sangat kuat antara fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai dengan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, dan hasil uji  $F$  dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$  maka diperoleh  $F$  tabel untuk  $n = 99$  sebesar 2,70 ( $F$  tabel dapat dilihat di tabel statistik yang terdapat dibagian belakang buku statistik), karena  $F$  hitung  $>$  dari  $F$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

## 5.KESIMPULAN DAN SARAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer (penyebaran kuesioner). Pada penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah statistik regresi linier berganda dengan program SPSS 20.0. Hasil dari penelitian ini memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.
2. Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu
3. Berdasarkan hasil uji regresi secara simultan disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.
4. Ada pengaruh antara fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andiningrum S. 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian). *Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol.5 No.2
- Anggraini, Nazihah Ayu. 2020. Pengaruh Kecepatan Layanan dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Café Intermezzo Medan. *Jurnal. Univ.Medan Area*
- Edision, Emron; Hermanto, Bambang; lubis, Yusniar. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fadhillah, F., & Haryanti, I. 2021. Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- Faradisa Isti 2016. Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat beli ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Café). *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*.
- Harisman, Ario & Khairul. 2023. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian ((SKCK) Di Polres Payakumbuh. *Jurnal Mirai Management, Vol.8 No.1*
- Hartono, J. 2017. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*, Edisi Kesebelas. BPFE-Yogyakarta.
- Herlinawati, Lilis Banowati, and Devi Revilia. 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan* 10(1): 78–84.
- Kasmir 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik, Cetakan Kedua*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

- Kurniawati, Ririn. 2018. Pengaruh ketelitian dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ahas Galur honda motor. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*. Vol.7 No.5
- Lupiyoadi, R 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, B. Mathew., Huberman, A. Michael dan Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book. Third Edition*. Arizona State University, America.
- Moehariono. 2019. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2019. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moha, Sartika & Loindong, Sendry. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurna EMBA* Vol.4 No.1
- Nilhakim. 2022. Pengaruh Latihan *Resistance Band* Terhadap Kecepatan Renang 50 Meter Gaya Kupu-Kupu Pada Atlet *Ocean Club* Kota Jambi. *Jurnal Cerdas Sifa Pendidikan Volume 11 Nomor 2*.
- Nirwana, Ida. 2022. Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1(8): 503–6.
- Noris, Herly Wildan; Suharto; Suhada, Bambang. 2022. Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Lampung Tengah. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol.