

KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI POLRES LAMONGAN

Ardiansyah Ahsanul Hayat¹; Didik Puji Wahyono²; MuhammaDavid³; Andrian Febri Wicaksono⁴; Siti Musarofah^{5*}

Institut Teknologi dan Bisnis Dahmad Dahlan Lamongan
Jln. KH. Ahmad Dahlan NO 41 Lamongan
E-mail : sitimusarofah254@gmail.com (Korespondensi)

Submit: 12 Nopember 2023

Review: 13 Nopember 2023

Publish: 26 Nopember 2023

*) Korespondensi

Abstract: This study aims to determine and analyse the effect of service quality and facilities on community satisfaction at Lamongan Police Station. This research uses quantitative methods. The population in this study were people who visited Lamongan Police Station during the research period, totalling 520 people, then the sample in this study used the slovin formula and obtained a sample size of 84. The results of this study using multiple regression analysis tests, it can be concluded that service quality has a partial effect on community satisfaction. and facilities have a partial effect on community satisfaction. Then simultaneously the quality of service and facilities have a significant effect on the satisfaction of the people who visit Lamongan Police Station.

Keywords: *Facilities, Community Satisfaction, Service Quality*

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhankebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan di bidang hukum, karena hukum merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari.

Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal hukum. Masyarakat mulai menyadari bahwa hukum menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika hal yang berkaitan dengan hukum tidak bisa dipenuhi salah satu contohnya seperti pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), SKCK dan berbagai kebutuhan lainnya yang berkaitan dengan lembaga kepolisian.

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan

yang kuat dengan Lembaga. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, lembaga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana Lembaga memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Polres Lamongan juga perlu memikirkan keberadaan fasilitas penunjang pelayanan masyarakat. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh masyarakat yang bertujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Polres Lamongan dalam memperoleh informasi mengenai halhal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan masyarakat. Masyarakat akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan,

Polres Lamongan merupakan sebuah lembaga pemerintah yang bergerak dibidang hukum yang berada. Polres Lamongan ini bisa dikatakan memberikan pelayanan masyarakat cukup banyak, khususnya masyarakat kabupaten Lamongan. Alasan banyak orang datang ke Polres Lamongan ini karena dinilai telah membantu mengatasi segala macam keperluan maupun masalah yang berkaitan dengan hukum.

Hal ini yang menjadikan Polres Lamongan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas akan pelayanan yang lebih baik dan fasilitas yang lebih lengkap untuk dapat memberikan kepuasan masyarakat. Kepuasan yang tidak hanya dilihat dari fisik atau fasilitas yang ada namun juga dari pelayanan yang diberikan anggota kepolisian. Untuk itu perlu adanya umpan balik terutama dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan kepolisian dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari masyarakat.

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono,2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengunjung yang

menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pengunjung, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada sebelum suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono:2008), Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Menurut (Sam:2012) Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan suatu yang sangat penting dalam usaha jasa. Pelanggan yang menggunakan suatu produk berupa jasa dari penyedia jasa dapat pula menggunakan berbagai fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan tunggu dan ketersediaan peralatan medis yang lengkap selama proses pemerolehan jasa dilakukan oleh penyedia jasa. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan peralatan medis serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Menurut teori Supranto dalam jurnal Susanti (2012), kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Menurut jurnal Bachtiar (2011), kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk /jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Dalam memahami pengertian kepuasan pelanggan, perlu dicermati beberapa hal

yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan pelanggan.

METODE

Desain penelitian ini menggunakan analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Survey analitik adalah survey atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena, baik antara faktor resiko dengan faktor efek, antara faktor resiko, maupun antar faktor efek. Sedangkan cross sectional adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach), artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua subjek penelitian diamati pada waktu yang sama (Notoadmodjo, 2008). Dalam hal ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data, tabel, angka yang digambarkan dengan teori-teori dan rumus-rumus yang sesuai sehingga diperoleh hasil yang valid dan baik (Sugiyono 2014:7)

HASIL

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
X1.1	0,736	0,2146	Valid
X1.2	0,559	0,2146	Valid
X1.3	0,770	0,2146	Valid
X1.4	0,836	0,2146	Valid
X1.5	0,669	0,2146	Valid
X1.6	0,516	0,2146	Valid
X1.7	0,80	0,2146	Valid

	2		
X1.8	0,646	0,2146	Valid
X1.9	0,503	0,2146	Valid
X1.10	0,746	0,2146	Valid
Fasilitas			
X2.1	0,553	0,2146	Valid
X2.2	0,803	0,2146	Valid
X2.3	0,594	0,2146	Valid
X2.4	0,402	0,2146	Valid
X2.5	0,467	0,2146	Valid
X2.6	0,522	0,2146	Valid
X2.7	0,803	0,2146	Valid
X2.8	0,809	0,2146	Valid
X2.9	0,385	0,2146	Valid
X2.10	0,850	0,2146	Valid
X2.11	0,731	0,2146	Valid
Kepuasan Masyarakat			
Y1	0,701	0,2146	Valid
Y2	0,766	0,2146	Valid
Y3	0,749	0,2146	Valid
Y4	0,662	0,2146	Valid

Sumber : Data Diolah 2022

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pernyataan dengan total skor yang diperoleh lebih besar dari 0,2146 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

Uji reabilitas didapatkan data-data sebagai berikut:

Tabel 2 Uji Reabilitas

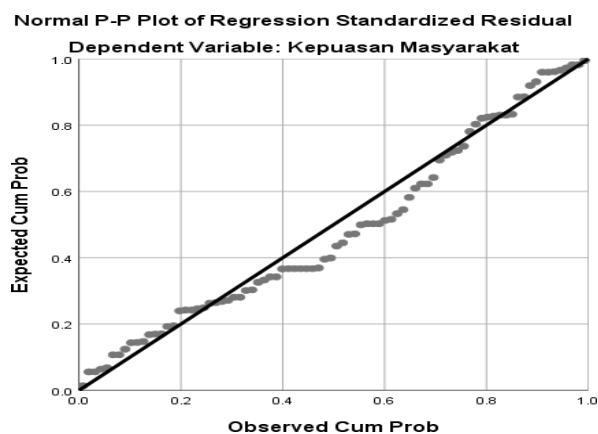
NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,869	Reliabel
2	Fasilitas	0,854	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat	0,890	Reliabel

Sumber : Data Diolah 2022

Perhitungan keandalan butir soal dalam penelitian ini dengan melihat f_{hasil}

yaitu nilai Alpha. Jika nilai Alpha > 0,60 berarti pernyataan reliable. Jika nilai Alpha < 0,60 berarti pernyataan tidak reliable. Tabel diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bergerak dari 0,854 sampai dengan 0,890. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan masyarakat reliabel.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal



Gambar 4.2
 p-p Plot Of Regression Standardized Residual

Dependent Variable dapat di lihat bahwa sebaran data membentuk satu garis lurus diagonal, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadikorelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilaitolerance dan Varince Inflation Factor (VIF), jika nilai tolerance < 0,10 atau nilai VIF > 10 berarti terdapat multikolinieritas.

Tabel 3 Uji Multikolinieritas

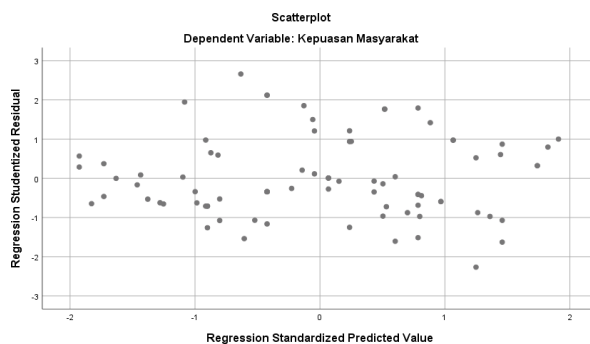
No	Variabel	Toleransi	VIF
1.	Kualitas Pelayanan	0,366	2,729
2.	Fasilitas	0,366	2,729

Sumber : Data Diolah 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF)

dari masing-masing variabel independent tidak memiliki nilai yang lebih dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ke tidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.



Gambar 2. Scatterplot Dependent Variable Y

Dari gambar Scatterplot Dependent Variable dapat di lihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dengan demikian dapat di simpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4 analisis regresi Linier berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.211	5.167		2.944	.004
	Kualitas Pelayanan	.345	.164	.277	2.100	.039
	Fasilitas	.642	.187	.453	3.434	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : data diolah 2022

Analisa regresi linier berganda menggunakan program SPSS untuk mengukur ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$\text{Volume penjualan} = 15,211 + 0,345X_1 + 0,642X_2 + e$$

Dari persamaan hasil regresi di atas mempunyai arti yang dapat disampaikan sebagai berikut :

$$X_1 (\text{Kualitas Pelayanan}) = 0,345$$

Artinya apabila terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan dalam satu satuan, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,345 dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan atau nol.

$$X_2 (\text{Fasilitas}) = 0,642$$

Artinya apabila terjadi kenaikan pada variabel fasilitas dalam satu satuan, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,642 dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan atau nol.

Digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 5. Hasil Uji F

	F-Hitung	F-Tablel	Sig	Ket
Koefisien Regresi	37,768	3,11	0,000	Signifikan
N	84			

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($37,768 > 3,11$) dan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lamongan.

Digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel bebas mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak terhadap variabel terikat.

Coefficients ^a				
Model		Standardized Coef	t	Sig

		B	Standard Error	Beta		Sig.
1	(Constant)	15,211	5.167		2.944	.004
	Kualitas Pelayanan	.345	.164	.277	2.100	.039
	Fasilitas	.642	.187	.453	3.434	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan pengujian pada variabel kualitas pelayanan didapatkan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,100 > 1,989$) dan taraf signifikansi $0,039 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lamongan. Berdasarkan pengujian pada variabel fasilitas nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,434 > 1,677$) dan taraf signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya bahwa ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lamongan.

PEMBAHASAN

Dari penelitian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan metode kuantitatif statistik dan perhitungan analisis regresi linier berganda melalui uji f dan uji t, dapat disampaikan sebagai berikut :

H1: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian pengujian pada hipotesis pertama dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan dan

diberikan dengan baik, agar pengunjung yang datang di Polres Lamongan bisa mendapatkan kepuasan.

Hasil pengujian pada hipotesis pertama ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh William dan Tiurniari Purba (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H2: Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian pengujian pada hipotesis kedua dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas di Polres Lamongan harus disediakan dan diberikan dengan baik, agar pengunjung yang berada di Polres Lamongan bisa merasakan kenyamanan dan kemudahan selama menyelesaikan keperluannya.

Hasil pengujian pada hipotesis kedua sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif Fakhruddin (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H3: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian pengujian pada hipotesis ketiga dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan fasilitas diberikan dengan baik maka pengunjung Polres Lamongan akan merasakan kepuasan dan hal tersebut akan menjadikan citra kepolisian sebagai lembaga penegak hukum menjadi baik.

Hasil pengujian pada hipotesis ketiga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endang dan Laily Nur Cholida (2017) dan William dan Tiurniari Purba (2020) yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Sebagai akhir dari pokok pembahasan ini akan disampaikan kesimpulan yang diperoleh dari uraian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan pada hipotesis pertama didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan selama ini kualitas pelayanan di Polres Lamongan sudah berjalan dengan baik dan harus tetap ditingkatkan untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan pada hipotesis kedua didapatkan hasil bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa selama ini fasilitas yang diberikan di Polres Lamongan sudah sangat memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan pada hipotesis ketiga didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan fasilitas diberikan secara bersama-sama maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat selama berkunjung di Polres Lamongan.

DAFTAR RUJUKAN

- Arianto, S., 2012, *Sahabat Bersama (online)*, Tersedia : <http://kumpulblogger.com> (1 April 2012).
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineks Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane, Kevin, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1 : Erlangga.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Saleh, Muwafik, Akh., 2010. *Public Service Communication*, Malang : UMM Press.

- Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Statistic Untuk Penelitian*. Bandung: ALLFABETA.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALLFABETA.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, cetakan ke-20.CV Alfabeta,Bandung
- Supranto.2006. *Pengukuran TingkatKepuasanPelanggan*.Cetakan ke- 3.RinekaCipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. EdisiPertama.AndiOfset.Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. AndiOfset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Lewis & Booms. 2012. *Service Management*. AndiOfset