

$N$  = Jumlah anggota sampel

Untuk mengetahui tingkat signifikansi adalah sebagai berikut :

$H_0 : R = 0$ ; artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama terhadap variabel  $Y$ .

$H_a : R \neq 0$ ; artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama terhadap variabel  $Y$ .

Kriteria pengujian signifikansi :

- Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka signifikan, dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak signifikan, dengan kata lain  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Taraf signifikansi yang digunakan  $\alpha = 0,05$  atau 5%. (Sugiyono, 2018:206)

b. Uji t

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$H_0 : b_i = 0$ ; artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$ , dengan  $Y$  atau tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_2$  dengan  $Y$ .

$H_a : b_i \neq 0$ ; artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$ , dengan  $Y$  atau ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_2$  dengan  $Y$ .

Kriteria pengujian signifikansi :

- Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka signifikan, dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak signifikan, dengan kata lain  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Taraf signifikansi yang digunakan  $\alpha=0,05$  atau 5%. (Sugiyono, 2018:206)

## **BAB IV**

### **HASIL DAN INTERPRETASI**

#### **4.1. Gambaran Umum Polres Pringsewu**

##### **4.1.1 Profil Polres Pringsewu**

Setelah dimekarkan dari Tanggamus, Kabupaten Pringsewu akhirnya memiliki Kepolisian Resort (Polres) sendiri. Polres Pringsewu diresmikan pada November 2019 lalu. AKBP Hamid Andri Soemantri, S.I.K. ditunjuk sebagai Kapolres pertama. Saat itu Polres Pringsewu belum memiliki gedung sendiri. Untuk sementara, menggunakan Markas Kepolisian Sektor (Mapolsek) Pringsewu Kota. Kemudian dilanjutkan dengan pembangunan Mapolres Pringsewu pada Kamis, 10 Maret 2022. Ini ditandai dengan peletakan batu pertama oleh Kepala Kepolisian Daerah Lampung Irjen Pol Drs. Hendro Sugiatno, M.M. Pembangunan Mapolres Pringsewu dengan sejumlah fasilitas di kompleks pemkab tersebut dilakukan dengan nilai kontrak Rp 10.228.575.000. Awal 2023, tepatnya 31 Januari lalu, gedung baru Mapolres Pringsewu di Jalan Raya Komplek Pemda Pringsewu No.1 diresmikan. Peresmian gedung Mapolres Pringsewu di atas lahan seluas lima hektare ini dilakukan oleh Kapolda Lampung Irjen Pol Akhmad Wiyagus, S.I.K., M.Si., M.M. Dalam perjalanannya, sudah tiga perwira menengah yang menjadi Kapolres Pringsewu yaitu AKBP Hamid Andri Soemantri, S.I.K. sejak 2019. Kemudian yang kedua adalah AKBP Rio Cahyowidi, S.I.K mulai tahun 2021 hingga 2023, dan yang saat ini menjabat sebagai Kapolres yang ketiga adalah AKBP Benny Prasetya, S.H., S.I.K., M.H.

##### **4.1.2 Deskripsi Responden**

Para responden yang melakukan pengisian kuesioner kemudian akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identifikasi ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik secara umum para responden penelitian. Tabel 4.1 menunjukkan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1  
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	69	69,697 %
Wanita	30	30,303 %
Jumlah	99	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Tabel 4.1 menunjukkan responden terbesar berasal dari masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu berjenis kelamin pria berjumlah 69 orang atau 69,697 persen, sedangkan wanita dengan jumlah 30 orang atau 30,303 persen. Selanjutnya untuk deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2  
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 25 tahun	65	65,66 %
25 – 35 tahun	25	25,25 %
36 - 45 tahun	9	9,09 %
Jumlah	99	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Tabel 4.2 menunjukkan responden terbesar jumlahnya dari masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu dengan usia kurang dari 25 tahun berjumlah 65 orang atau 65,66 persen, kemudian responden lainnya berusia 25 – 35 tahun dengan jumlah 25 orang atau 25,25 persen. Adapun jumlah terkecil adalah responden berusia 36 - 45 tahun jumlah 9 orang atau 9,09 persen. Lalu untuk deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3  
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
SMA/Sederajat	20	20,20 %
D.III	14	14,14 %
S1	60	60,61 %
S2	5	5,05 %
Jumlah	99	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Tabel 4.3 menunjukkan responden terbesar berasal dari masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu yang berpendidikan S1 berjumlah 60 orang atau 60,61 persen, kemudian berpendidikan SMA/Sederajat dengan jumlah 20 orang atau 20,20 persen, lalu berpendidikan D.III dengan jumlah 14 orang atau 14,14 persen, selanjutnya berpendidikan S2 berjumlah 5 orang atau 5,05 persen. Kemudian untuk deskripsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4  
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	5	5,05 %
Karyawan	43	43,43 %
Wiraswasta	17	17,17 %
Lainnya (tidak bekerja)	34	34,34 %
Jumlah	99	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Tabel 4.4 menunjukkan responden terbesar berasal dari masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu dengan pekerjaan sebagai karyawan berjumlah 43 orang atau 43,43 persen, kemudian responden yang tidak bekerja sebanyak 34 orang atau 34,34 persen, lalu

responden yang bekerja sebagai wiraswastawan sebanyak 17 orang atau 17,17 persen, sedangkan responden yang bekerja sebagai PNS hanya 5 orang atau 5,05 persen.

#### 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Pada penelitian ini penulis menyebarkan dan menerima kembali kuesioner kepada 99 responden yang merupakan masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu. Adapun hasil jawaban responden tersebut dapat digambarkan pada tabel 4.5.

Tabel 4.5.

##### *Descriptive Statistics*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Masyarakat	99	25	33	29,42	1,954
Fasilitas Pelayanan	99	22	30	26,30	1,914
Kecepatan Pelayanan	99	23	31	27,18	1,929
Kompetensi Pegawai	99	21	29	25,40	2,080
Valid N (listwise)	99				

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Pada Tabel 4.5 menunjukkan secara ringkas nilai maksimum dan minimum yang dicapai masing-masing variabel dan rata-rata serta standar deviasinya berdasarkan jawaban dari sembilan puluh sembilan orang responden. Untuk variabel kepuasan masyarakat berdasarkan 9 pernyataan kuesioner dengan pilihan jawaban sangat setuju = 5, setuju = 4, kurang setuju = 3, tidak setuju = 2, dan sangat tidak setuju = 1, maka setelah dihitung diperoleh skor tertinggi bernilai 33 dan skor terendah bernilai 25. Lalu untuk variabel fasilitas pelayanan berdasarkan 8 pernyataan kuesioner, maka setelah dihitung diperoleh skor tertinggi bernilai 30 dan skor terendah bernilai 22. Kemudian untuk variabel kecepatan pelayanan berdasarkan 9 pernyataan kuesioner, maka setelah dihitung diperoleh skor tertinggi bernilai 31 dan skor terendah bernilai 23. Sedangkan untuk variabel kompetensi pegawai berdasarkan 8 pernyataan kuesioner, maka setelah dihitung diperoleh skor

tertinggi bernilai 29 dan skor terendah bernilai 21. Semua data ini telah tersaji lengkap di lampiran.

#### 4.2.1 Kepuasan Masyarakat

Adapun rincian dari jawaban responden tentang kepuasan masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu dapat dilihat pada tabel frekuensi berikut:

Tabel .4.6.  
Kepuasan Masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25	2	2,0	2,0	2,0
26	5	5,1	5,1	7,1
27	11	11,1	11,1	18,2
28	14	14,1	14,1	32,3
Valid 29	17	17,2	17,2	49,5
30	20	20,2	20,2	69,7
31	15	15,2	15,2	84,8
32	9	9,1	9,1	93,9
33	6	6,1	6,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa skor jawaban tertinggi untuk variabel kepuasan masyarakat adalah 33 dan skor jawaban terendah adalah 25. Selain itu dapat dilihat pula frekwensi masing-masing skor jawaban, misalnya skor terendah 25 terjadi pada 2 orang responden, skor tertinggi 33 terjadi pada 6 orang responden.

#### 4.2.2 Fasilitas Pelayanan

Untuk rincian jawaban responden tentang variabel fasilitas pelayanan, maka dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel. 4.7.  
Fasilitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
22	2	2,0	2,0	2,0
23	4	4,0	4,0	6,1
24	12	12,1	12,1	18,2
25	16	16,2	16,2	34,3
Valid 26	22	22,2	22,2	56,6
27	16	16,2	16,2	72,7
28	13	13,1	13,1	85,9
29	8	8,1	8,1	93,9
30	6	6,1	6,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa skor jawaban tertinggi untuk variabel fasilitas pelayanan adalah 30 dan skor jawaban terendah adalah 22. Selain itu dapat dilihat pula frekwensi masing-masing skor jawaban, misalnya skor terendah 22 terjadi pada 2 orang responden, skor tertinggi 30 terjadi pada 6 orang responden.

#### 4.2.3 Kecepatan Pelayanan

Sedangkan untuk jawaban responden tentang variabel kecepatan pelayanan, maka dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8.  
Kecepatan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
23	3	3,0	3,0	3,0
24	8	8,1	8,1	11,1
25	8	8,1	8,1	19,2
26	14	14,1	14,1	33,3
Valid 27	24	24,2	24,2	57,6
28	14	14,1	14,1	71,7
29	17	17,2	17,2	88,9
30	8	8,1	8,1	97,0
31	3	3,0	3,0	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa skor jawaban tertinggi untuk variabel kecepatan pelayanan adalah 31 dan skor jawaban terendah adalah 23. Selain itu dapat dilihat pula frekwensi masing-masing skor jawaban, misalnya skor terendah 23 terjadi pada 3 orang responden, skor tertinggi 31 terjadi pada 3 orang responden.

#### 4.2.4 Kompetensi Pegawai

Sedangkan untuk jawaban responden tentang variabel kompetensi pegawai, maka dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9.  
Kompetensi Pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
21	1	1,0	1,0	1,0
22	9	9,1	9,1	10,1
23	12	12,1	12,1	22,2
24	11	11,1	11,1	33,3
Valid 25	18	18,2	18,2	51,5
26	13	13,1	13,1	64,6
27	20	20,2	20,2	84,8
28	7	7,1	7,1	91,9
29	8	8,1	8,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olah data, 2024

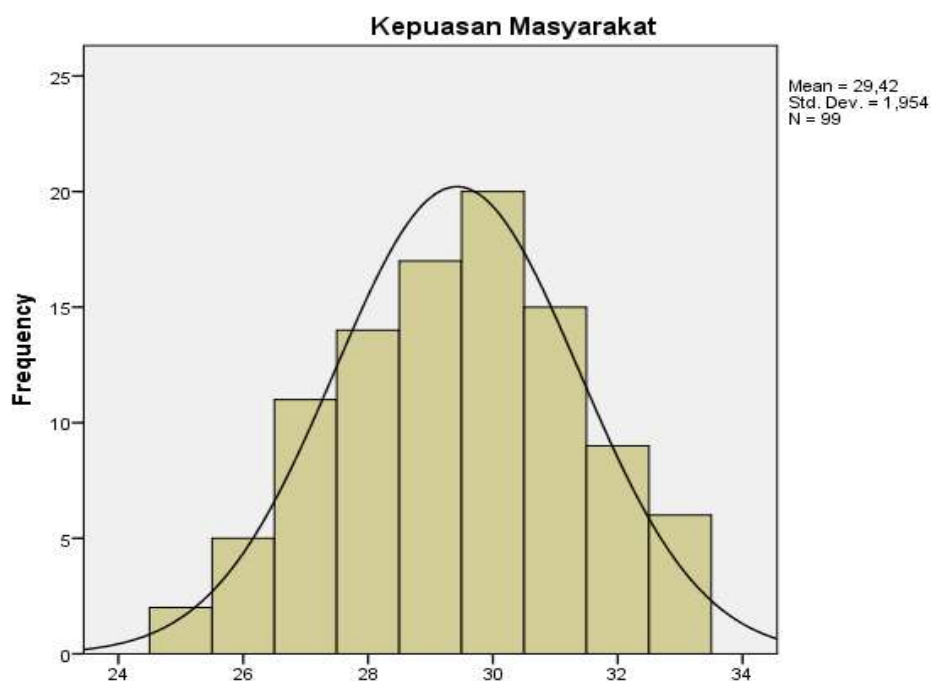
Dari tabel 4.9 diketahui bahwa skor jawaban tertinggi untuk variabel kompetensi pegawai adalah 29 dan skor jawaban terendah adalah 21. Selain itu dapat dilihat pula frekwensi masing-masing skor jawaban, misalnya skor terendah 21 terjadi pada 1 orang responden, skor tertinggi 29 terjadi pada 8 orang responden.

Selain dalam bentuk tabel, sebaran jawaban responden untuk masing-masing variabel dapat juga dilihat dalam bentuk grafik yaitu:

1. Grafik jawaban responden tentang variabel kepuasan masyarakat.

Hasil jawaban responden tentang variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut:

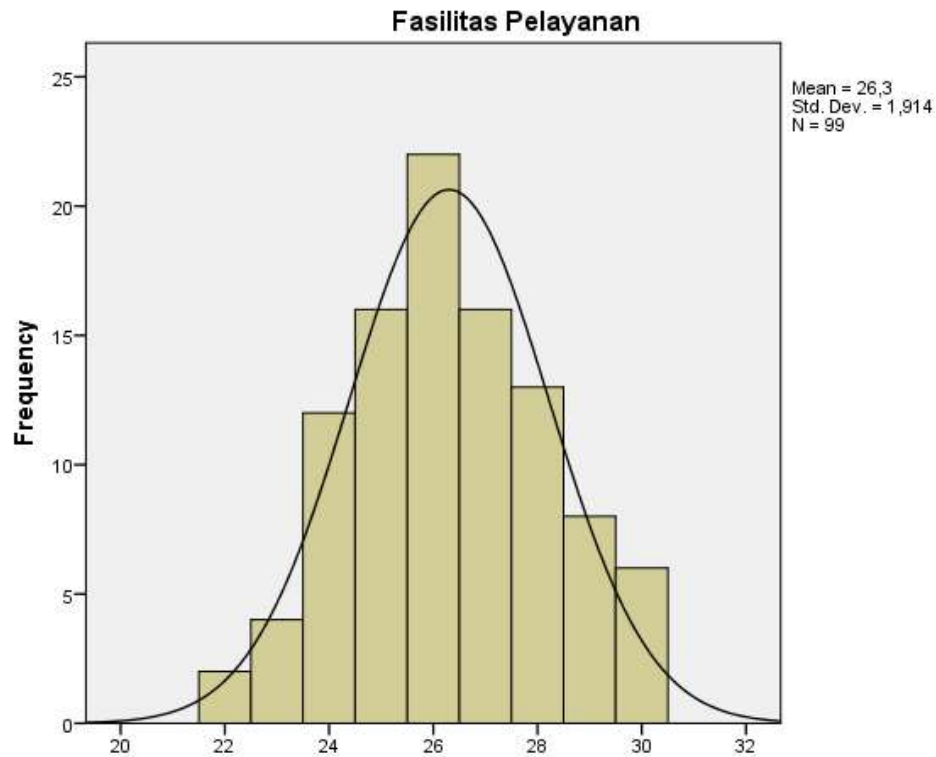




Gambar 4.1. Jawaban responden tentang kepuasan masyarakat

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.

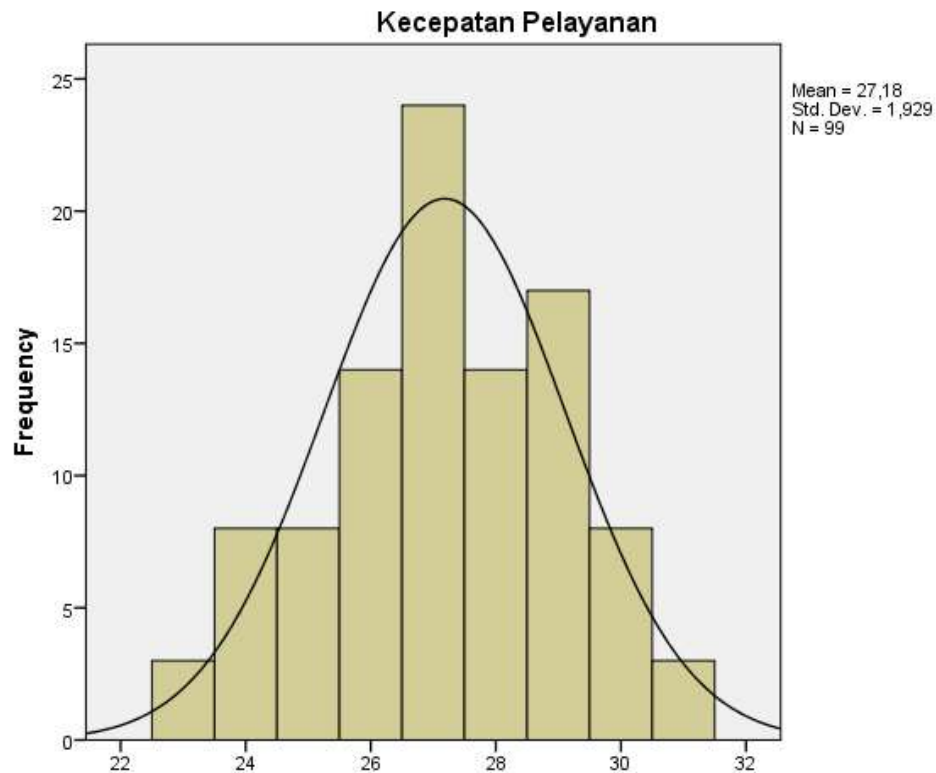
2. Grafik jawaban responden tentang variabel fasilitas pelayanan.  
 Hasil jawaban responden tentang variabel fasilitas pelayanan dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut:



Gambar 4.2. Jawaban responden tentang fasilitas pelayanan

Untuk variabel fasilitas pelayanan diketahui grafik diatas menunjukkan rata-rata jawaban responden 26,3 dan berdasarkan tabel 4.7 diketahui 56,6 % jawaban di bawah rata-rata atau 43,4 % jawaban responden di atas rata-rata hal ini menunjukkan responden yang berpersepsi kurang baik terhadap fasilitas pelayanan dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, oleh karena itu perlu dievaluasi guna dilakukan upaya peningkatan terhadap fasilitas pelayanan.

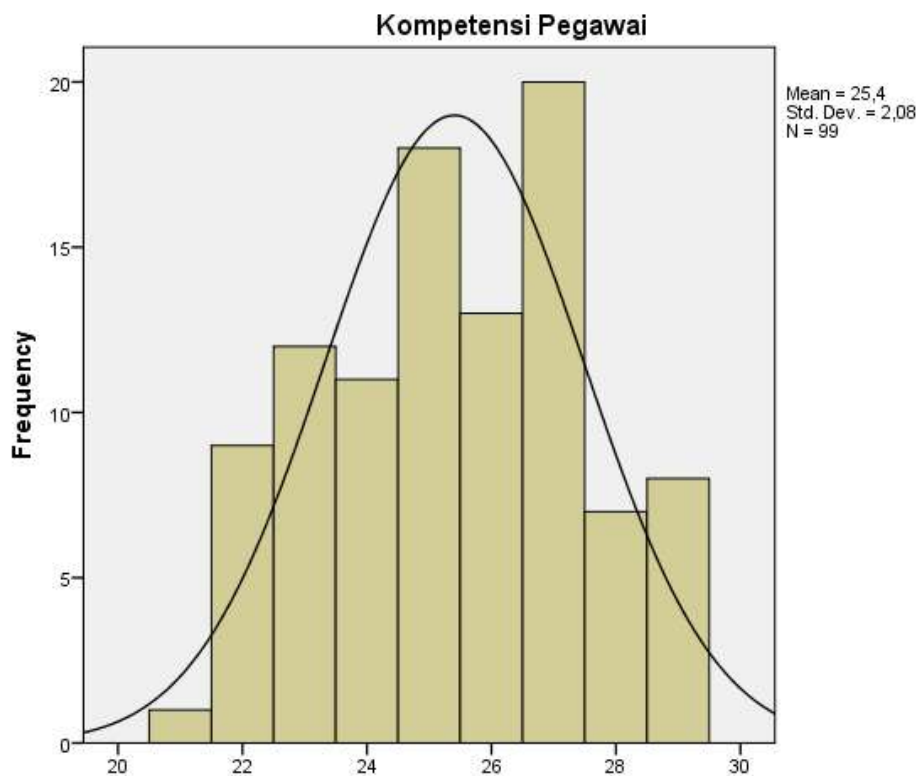
3. Grafik jawaban responden tentang variabel kecepatan pelayanan.  
Hasil jawaban responden tentang variabel kecepatan pelayanan dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4.3. Jawaban responden tentang 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.

4. Grafik jawaban responden tentang variabel kompetensi pegawai.  
Hasil jawaban responden tentang variabel kompetensi pegawai dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut:



Gambar 4.4. Jawaban responden tentang 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.

### 4.3. Pengujian Kualitas Data

#### 4.3.1 Uji Validitas Quisioner

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pada penelitian ini penulis menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) untuk melakukan pengujian validitas.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut (Priyatno, 2018: 91):

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

$r \text{ tabel}$  dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data  $n = 99$ , maka didapat  $r \text{ tabel}$  sebesar 0,198. Selanjutnya dilakukan  $r \text{ tabel}$  tersebut di bandingkan dengan  $r \text{ hitung}$  masing-masing variabel sebagai berikut:

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  $r \text{ tabel}$  untuk  $n = 99$  adalah 0,198, dan  $r \text{ hitung}$  nilainya tidak ada yang dibawah  $r \text{ tabel}$  ( $r \text{ hitung}$  lebih besar dari  $r \text{ tabel}$ ) 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

Hasil uji validitas untuk variabel fasilitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.11. berikut:

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

Hasil uji vabliditas untuk variabel kecepatan pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.12. berikut:

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

Hasil uji vabliditas untuk variabel kompetensi pegawai dapat dilihat pada tabel 4.13. berikut:

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.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Penulis menggunakan pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Untuk pengujian biasanya batasan tertentu seperti 0,6. Menurut Sekaran dalam buku Priyatno (2018), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. 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.

### 4.3.3. Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.3.1 Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali: 2018). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Ada dua cara yang dilakukan untuk mengetahui variabel berdistribusi normal atau tidak yaitu, analisis grafik dan uji statistik.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik *non-parametrik Kolmogorov-Smirnov* (KS). Alat uji ini digunakan untuk memberikan angka angka yang lebih detail agar dapat menguatkan apakah terjadi normalitas atau tidak dalam data – data yang digunakan (Ghozali:2018). Dalam uji Kolmogorov-Smirnov, suatu data dikatakan normal jika nilai *asymptotic significance* lebih dari 0,05 (Ghozali, 2018). Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel 4.15.



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,b</sup>	Mean	29,42	26,30	27,18	25,40
	Std. Deviation	1,954	1,914	1,929	2,080
Most Extreme Differences	Absolute Positive	0,121	0,129	0,129	0,132
	Negative	0,090	0,129	0,113	0,098
Kolmogorov-Smirnov Z		-0,121	-0,094	-0,129	-0,132
		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.

#### 4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas ini untuk mengetahui apakah terdapat inter korelasi yang sempurna diantara beberapa variabel bebas yang digunakan dalam model. 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	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,499	1,074		2,326	0,022		
Fasilitas Pelayanan	0,205	0,057	0,201	3,571	0,001	0,425	2,355
1 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

Sumber: Hasil Olah Data. 2024

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).

#### 4.3.3.3 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  $d_l$  sebesar 1,6108 dan  $d_u$  sebesar 1,7355 (tabel DW terdapat dibagian belakang semua buku statistik). Karena nilai DW (1,672) terletak antara  $d_l$  dan  $d_u$ , maka hasil uji ini tidak memberikan kesimpulan yang pasti pada model ini. (Gozali, 2018).

## 4.4. Metode Analisis Data

### 4.4.1 Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Analisis ini merupakan analisa data deskriptif yang berupa uraian data yang diperoleh dari penelitian lapangan yang kemudian akan dikemukakan dalam

bentuk tabel beserta penyelesaiannya. Dalam menganalisa data lapangan dipergunakan analisis deskriptif, data yang berhasil dikumpulkan tersebut selanjutnya akan digolongkan dan disajikan dalam bentuk tabel beserta penguraian dan penyelesaiannya.

Cara pengolahan data pada tabel tersebut dengan menggunakan rumus Interval (Sutrisno Hadi, 2015: 19), yaitu:

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

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Kategori/jumlah kelas

I = Interval

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 99 responden dimana dalam kuesioner tersebut terdapat 34 item pernyataan yang terbagi pada variabel fasilitas pelayanan ( $X_1$ ), kecepatan pelayanan ( $X_2$ ), kompetensi pegawai ( $X_3$ ) dan kepuasan masyarakat ( $Y$ ), Dari skor yang diperoleh kemudian dikelompokkan menjadi 5 kategori.

#### 1. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Pelayanan ( $X_1$ )

Berdasarkan landasan teori bahwa variabel fasilitas pelayanan pada penelitian ini terdiri dari 6 indikator yaitu:

- a. Pertimbangan atau Perencanaan Spasial
- b. Perencanaan ruang
- c. Perlengkapan atau perabotan
- d. Tata cahaya dan warna
- e. Pesan pesan yang disampaikan secara grafis
- f. Unsur pendukung

(Tjiptono, 2020:318)

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

$$\begin{aligned} NT &= 30 \\ NR &= 22 \\ K &= 5 \\ I &= \frac{(30 - 22)}{5} \end{aligned}$$

I = 1,6 dibulatkan menjadi 2

Dengan demikian dapat diketahui pengelompokannya sebagai berikut:

Skor 30	Penilaiannya Sangat Baik
Skor 28 - 29	Penilaiannya Baik
Skor 26 - 27	Penilaiannya Cukup
Skor 24 - 25	Penilaiannya Kurang
Skor 22 - 23	Penilaiannya Sangat Kurang

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel fasilitas pelayanan ditunjukkan pada tabel 4.18.

Tabel 4.18.

Distribusi data fasilitas pelayanan secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	30	Sangat Baik	6	6,06
2	28 - 29	Baik	21	21,21
3	26 - 27	Cukup	38	38,38
4	24 - 25	Kurang	28	28,28
5	22 - 23	Sangat Kurang	6	6,06
Jumlah			99	100 %

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Dari 99 orang responden penelitian, maka yang menyatakan fasilitas pelayanan dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu “Sangat Baik” ada 6 orang (6,06 %), yang menyatakan “Baik” ada 21 orang (21,21 %), yang menyatakan “Cukup” ada 38 orang (38,38 %), yang menyatakan “Kurang” ada 28 orang (28,28 %), yang menyatakan “Sangat Kurang” 6 orang (6,06 %).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa fasilitas pelayanan dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu dengan jawaban “Cukup” dan "Kurang", hal ini perlu dipertahankan bagi yang sudah menyatakan cukup dan segera dievaluasi untuk dilakukan perbaikan bagi yang belum baik atau kurang.

Selanjutnya distribusi data fasilitas pelayanan berdasarkan indikator dapat dilihat pada tabel 4.19

Tabel 4.19.

## Distribusi data fasilitas pelayanan berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Pertimbangan atau Perencanaan Spasial:		
	a. Lokasi pelayanan SKCK sangat strategis dan mudah ditemukan oleh masyarakat.	3,82	Cukup
	b. Saya merasa puas dengan lahan parkir yang memadai dan tidak sulit untuk keluar masuk kendaraan.	3,14	Cukup
2	Perencanaan Ruang:		
	a. Saya merasa nyaman di ruang pelayanan SKCK Polres Pringsewu yang bersih dan rapih.	3,06	Cukup
	b. Arsitektur bangunan dan desain interior ruang pelayanan SKCK cukup bagus dan rapih.	3,41	Cukup
3	Perlengkapan atau perabotan: Adanya fasilitas seperti meja, kursi dan pendingin ruangan di ruangan SKCK yang cukup memadai.	3,66	Cukup
4	Tata cahaya dan warna: Tata cahaya dan warna pada ruang pelayanan SKCK mendukung suasana nyaman untuk pemohon.	3,29	Cukup
5	Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis: Terdapat gambar atau tulisan yang berisi pesan-pesan dan dapat menjadi petunjuk bagi masyarakat yang sedang mengurus SKCK	2,94	Kurang
6	Unsur pendukung:: Adanya fasilitas pendukung seperti wifi, lokasi makan/kantin dan lainnya.	2,98	Kurang

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Data tabel 4.19 menunjukkan rata-rata jawaban responden berdasarkan indikator fasilitas didominasi oleh kategori cukup, sehingga perlu ditingkatkan agar masuk kategori baik terutama terhadap item pernyataan yang rata-ratanya paling rendah yaitu tentang terdapat gambar atau tulisan yang berisi pesan-pesan dan dapat menjadi petunjuk bagi masyarakat yang sedang mengurus SKCK, dan tentang adanya fasilitas pendukung seperti wifi, lokasi makan/kantin dan lainnya sehingga perlu dievaluasi untuk dilakukan perbaikan.

## 2. Analisis Deskriptif Variabel Kecepatan Pelayanan ( $X_2$ )

Berdasarkan landasan teori bahwa variabel kecepatan pelayanan pada penelitian ini terdiri dari 3 indikator yaitu:

- a. Waktu dalam pengerjaan.
- b. Lama waktu tunggu pekerjaan
- c. Sikap karyawan dalam bekerja

(Kurniawati, 2018)

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

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel kecepatan pelayanan ditunjukkan pada tabel 4.20.

Tabel 4.20.  
Distribusi data kecepatan pelayanan secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	31	Sangat Baik	3	3,03
2	29 - 30	Baik	25	25,25
3	27 - 28	Cukup	38	38,38
4	25 - 26	Kurang	22	22,22
5	23 - 24	Sangat Kurang	11	11,11
Jumlah			99	100 %

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Dari 99 orang responden penelitian, yang menyatakan kecepatan dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu “Sangat Baik” ada 3 orang (3,03 %), yang menyatakan “Baik” ada 25 orang (25,25 %), yang menyatakan “Cukup” ada 38 orang (38,38 %), yang menyatakan “Kurang” ada 22 orang (22,22 %), yang menyatakan “Sangat Kurang” ada 11 orang (11,11 %).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa kecepatan pelayanan dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu dengan jawaban “Cukup”, hal ini perlu dipertahankan bagi yang sudah menyatakan cukup dan segera dievaluasi untuk dilakukan perbaikan bagi yang belum baik atau kurang.

Selanjutnya distribusi data kecepatan pelayanan berdasarkan indikator dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21.

Distribusi data kecepatan pelayanan berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Waktu dalam pengerjaan:		
	a. Waktu tunggu di loket pendaftaran & informasi tidak terlalu lama.	3,02	Cukup
	b. Waktu tunggu di loket penyerahan SKCK tidak terlalu lama.	3,01	Cukup
	c. Waktu tunggu dalam proses (pendaftaran sampai dengan penyerahan) tidak terlalu lama.	2,97	Kurang
2	Lama waktu tunggu pekerjaan:		
	a. Jumlah petugas di masing-masing loket sudah terpenuhi, sehingga pelayanannya cepat.	2,81	Kurang
	b. Petugas menguasai peralatan kerja yang menunjang pelayanan, sehingga bisa melayani dengan cepat.	2,88	Kurang
	c. Petugas selalu bertindak cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.	2,67	Kurang
3	Sikap karyawan dalam bekerja:		
	a. Petugas segera memproses SKCK, ketika syarat sudah lengkap dan sesuai.	3,11	Cukup
	b. Petugas cepat memberikan respon ketika ada kendala atau masalah dalam proses	3,29	Cukup

	penerbitan SKCK. c. Sikap petugas terlihat cekatan dan tidak terkesan menunda-nunda pekerjaan dalam melayani masyarakat.	3,,41	Cukup
--	---	-------	-------

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Data tabel 4.21 menunjukkan rata-rata jawaban responden berdasarkan indikator kecepatan pelayanan oleh kategori cukup bahkan terdapat item pernyataan yang skor rata-ratanya masuk kategori kurang yaitu tentang waktu dalam pengerjaan dan lama waktu tunggu pekerjaan, sehingga perlu dievaluasi untuk dilakukan perbaikan.

### 3. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai ( $X_3$ )

Berdasarkan landasan teori bahwa variabel penempatan pada penelitian ini terdiri dari 5 indikator yaitu:

- a. *Task achievement*
- b. *Relationship*
- c. *Personal attribute*
- d. *Managerial*
- e. *Leadership*

(Edision et.al., 2017:143)

Dengan menggunakan rumus interval dapat dicari range dari skor. Berikut adalah perhitungan interval skor dari variabel kompetensi pegawai.

Hasil penghitungan distribusi data pada variabel penempatan ditunjukkan pada tabel 4.22

Tabel 4.22.  
Distribusi data kompetensi pegawai secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	29	Sangat Baik	8	8,08
2	27 - 28	Baik	27	27,27
3	25 - 26	Cukup	31	31,31
4	23 - 24	Kurang	23	23,23



5	21 - 22	Sangat Kurang	10	10,10
Jumlah			99	100 %

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Dari 99 orang responden penelitian, yang menyatakan kompetensi pegawai dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu “Sangat Baik” ada 8 orang (8,08 %), yang menyatakan “Baik” ada 27 orang (27,27 %), yang menyatakan “Cukup” ada 31 orang (31,31 %), yang menyatakan “Kurang” ada 23 orang (23,23 %), yang menyatakan “Sangat Kurang” ada ada 10 orang (10,10 %),.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa kompetensi pegawai dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu dengan jawaban “Cukup”, hal ini perlu dipertahankan bagi yang sudah menyatakan cukup dan segera dievaluasi untuk dilakukan perbaikan bagi yang belum baik atau kurang.

Selanjutnya distribusi data kompetensi pegawai berdasarkan indikator dapat dilihat pada tabel 4.23.

Tabel 4.23.

Distribusi data kompetensi pegawai berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	<i>Task achievement:</i>		
	a. Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur penerbitan SKCK.	3,15	Cukup
	b. Petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh Masyarakat.	3,354	Cukup
	c. Petugas mampu mengelola waktu dan menangani antrian masyarakat.	3,667	Cukup
	d. Petugas mampu mengoperasikan peralatan berteknologi dalam proses penerbitan SKCK.	2,899	Kurang
2	<i>Relationship:</i>		
	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik (ramah, sopan dan profesional) kepada masyarakat.	2,778	Kurang
3	<i>Personal attribute:</i>		

	Petugas cukup profesionalisme dalam menjaga kerahasiaan data pribadi pemohon SKCK.	3,485	Cukup
4	<i>Managerial:</i> Petugas memiliki integritas yang baik dalam melayani masyarakat.	2,99	Kurang
5	<i>Leadership</i> Petugas memiliki kompetensi khusus pelayanan SKCK yang cukup baik.	3,081	Cukup

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Data tabel 4.23 menunjukkan rata-rata jawaban responden berdasarkan indikator kompetensi pegawai didominasi oleh kategori cukup bahkan terdapat item pernyataan yang skor rata-ratanya masuk kategori kurang yaitu tentang petugas mampu mengoperasikan peralatan berteknologi dalam proses penerbitan SKCK, kemudian petugas mampu berkomunikasi dengan baik (ramah, sopan dan profesional) kepada masyarakat, dan Petugas memiliki integritas yang baik dalam melayani masyarakat. Sehingga perlu dievaluasi untuk dilakukan perbaikan.

#### 4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan landasan teori bahwa bahwa variabel kepuasan masyarakat pada penelitian ini terdiri dari 9 indikator (Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/7/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Tabel 4.24.  
Distribusi data kepuasan masyarakat secara keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	33	Sangat Baik	6	6,06
2	31 - 32	Baik	24	24,24
3	29 - 30	Cukup	37	37,37
4	27 - 28	Kurang	25	25,25
5	25 - 26	Sangat Kurang	7	7,07
Jumlah			99	100 %

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Dari 99 orang responden penelitian, yang menyatakan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu “Sangat Baik” ada 6 orang (6,06 %), yang menyatakan “Baik” ada 24 orang (24,24 %), yang menyatakan “Cukup” ada 37 orang (37,37 %), yang menyatakan “Kurang” ada 25 orang (25,25 %), yang menyatakan “Sangat Kurang” ada 7 orang (7,07 %).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden beranggapan bahwa kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu dengan jawaban “Cukup”, hal ini perlu dipertahankan bagi yang sudah menyatakan cukup dan segera dievaluasi untuk dilakukan perbaikan bagi yang belum baik atau kurang.

Selanjutnya distribusi data kepuasan masyarakat berdasarkan indikator dengan menggunakan skala likert yaitu; 1 = sangat kurang, 2 = kurang, 3 = cukup, 4 = baik, 5 = sangat baik, dapat dilihat pada tabel 4.25.

Tabel 4.25.  
Distribusi data kepuasan masyarakat berdasarkan indikator

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
1	Persyaratan: Persyaratan untuk pengurusan SKCK cukup mudah	3,89	Cukup
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Prosedur pengurusan SKCK tidak terlalu rumit.	3,03	Cukup

3	Waktu Penyelesaian: Waktu tunggu seluruh proses pelayanan SKCK tidak terlalu lama.	3,15	Cukup
4	Biaya/Tarif: Tarif/harga pengurusan SKCK besarnya telah ditetapkan dan terjangkau.	3,03	Cukup
5	Kompetensi Pelaksana: Petugas memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang baik dalam melayani masyarakat.	2,98	Kurang
6	Perilaku Pelaksana: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan SKCK baik dan simpatik.	2,909	Kurang
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Petugas cukup tanggap menangani pengaduan, saran, dan tindak lanjut dari pemohon SKCK.	3,82	Cukup
8	Sarana dan Prasarana: a. Sarana seperti meja, kursi, dan alat tulis sudah tercukupi dalam keadaan baik. b. Prasarana berupa ruangan pelayanan dan lahan parkir tersedia dalam keadaan baik.	3,313 3,505	Cukup Cukup

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah 2024

Data tabel 4.25 menunjukkan rata-rata jawaban responden berdasarkan indikator kepuasan masyarakat didominasi oleh kategori cukup sehingga perlu ditingkatkan agar masuk kategori baik terutama terhadap item pernyataan yang rata-ratanya paling rendah yaitu tentang petugas memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang baik dalam melayani masyarakat, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan SKCK baik dan simpatik, sehingga perlu dievaluasi untuk dilakukan perbaikan.

#### 4.4.2 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.

#### 4.4.3 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

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.

Menurut Sugiyono (2018) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199	= sangat lemah
0,20 – 0,399	= lemah
0,40 – 0,599	= sedang
0,60 – 0,799	= kuat
0,80 – 1,000	= sangat kuat

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.

#### 4.4.5. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji Parsial (Uji t)

###### 1) Pengujian koefisien regresi variabel fasilitas pelayanan

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan  $n = 99$  diperoleh t tabel sebesar = 1,98525. 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 (Sugiyono, 2018:206).

###### 2) Pengujian koefisien regresi variabel kecepatan pelayanan

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan  $n = 99$  diperoleh t tabel sebesar = 1,98525. 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 (Sugiyono, 2018:206).

###### 3) Pengujian koefisien regresi variabel kompetensi pegawai

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan  $n = 99$  diperoleh t tabel sebesar = 1,98525. 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(Sugiyono, 2018:206).

##### b. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda. Tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah:

###### 1) Merumuskan Hipotesis

HO :  $b_1 = b_2 = b_3 = 0$ , artinya variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas (variabel terikat)

Ha :  $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ , artinya variasi dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas (variabel terikat)

2) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ )

3) Menentukan F hitung

Berdasarkan output olah data diperoleh F hitung sebesar 210,207

4) Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$  maka diperoleh F tabel untuk  $n = 99$  sebesar 2,70 karena F hitung  $>$  dari F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2018:208).

Sehingga berdasarkan uji F diatas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

#### 4.5. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan didasari oleh temuan pada survey pendahuluan bahwa adanya informasi yang diperoleh, yaitu:

1. Terlihat adanya antrian yang kurang teratur sehingga pemohon terlihat berdesakan. Apabila persyaratan lengkap semestinya proses pembuatan dapat selesai dalam 10 menit, namun kenyataannya untuk pembuatan SKCK masyarakat mesti menghabiskan waktu setengah hari.
2. Kurangnya tempat untuk mengisi blanko 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.
3. Proses petugas input data pembuatan SKCK terdapat permasalahan yaitu, sering terjadi keterlambatan petugas dalam memproses data sehingga pemohon menunggu terlalu lama.
4. Petugas kurang memberikan pengarahan pada masyarakat awam.



5. Prilaku petugas pelayanan yang kurang komunikatif dan interaktif dalam memberikan layanan.

Berdasarkan penelitian lebih lanjut diduga beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

#### **4.5.1. 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 (Sugiyono, 2018:206). Hasil pengujian ini masih sejalan dengan hasil penelitian Andiningrum S (2017), yang menyatakan bahwa pelayanan pembuatan SKCK yang diberikan oleh Polrestabes Surabaya kepada masyarakat sudah cukup baik. Namun masih ada beberapa kekurangan yang dapat menghambat jalannya proses pembuatan SKCK yaitu, kondisi fisik ruangan pembuatan skck polrestabes surabaya yang terbatas serta antara ruangan pelayanan SKCK dengan ruang sidik jari yang terpisah juga membuat masyarakat bingung. Kemudian hasil penelitian Noris, dkk (2022), yang menyatakan bahwa ketersediaan sarana prasarana, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Lampung Tengah.

Fasilitas pelayanan merujuk pada infrastruktur dan layanan yang disediakan untuk mendukung kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat atau pengguna tertentu. Fasilitas pelayanan sangat penting untuk memastikan Masyarakat dapat mengakses kebutuhan dasar mereka dengan mudah dan aman, serta meningkatkan kualitas kesejahteraan umum (Moenir, 2019: 119).

Berdasarkan dari jawaban responden perlu diperbaiki terutama terhadap pernyataan yang memiliki skor masuk kategori item pernyataan yang rata-ratanya

paling rendah yaitu tentang terdapat gambar atau tulisan yang berisi pesan-pesan dan dapat menjadi petunjuk bagi masyarakat yang sedang mengurus SKCK, dan tentang adanya fasilitas pendukung seperti wifi, lokasi makan/kantin dan lainnya sehingga perlu dievaluasi untuk dilakukan perbaikan.

#### **4.5.2. 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 (Sugiyono, 2018:206). Hasil pengujian ini masih sejalan dengan hasil penelitian Bangun dalam Kurniawati (2018:454) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kecepatan pelayanan.

Berdasarkan pendapat Hatmah (2023) kecepatan pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan. Kecepatan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat, membangun reputasi positif bagi penyedia layanan dan meningkatkan efisiensi operasional. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau institusi, baik dari sektor publik maupun swasta.

Berdasarkan dari jawaban responden perlu diperbaiki terutama terhadap pernyataan yang memiliki skor masuk kategori item pernyataan yang rata-ratanya paling rendah yaitu tentang; Waktu tunggu dalam proses (pendaftaran sampai dengan penyerahan) tidak terlalu lama, kemudian jumlah petugas di masing-masing loket sudah terpenuhi, sehingga pelayanannya cepat, lalu petugas menguasai peralatan kerja yang menunjang pelayanan, sehingga bisa melayani

dengan cepat. Serta petugas selalu bertindak cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

#### **4.5.3. 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 (Sugiyono, 2018:206). Hasil pengujian ini masih sejalan dengan hasil penelitian Hariyanto (2021) menyatakan bahwa kompetensi secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja petugas.

Berdasarkan pendapat Setiaji, et.al. (2022:14) Kompetensi berkaitan dengan efektivitas karakteristik dasar individu yang mempengaruhi kinerja mereka di tempat kerja dan digunakan sebagai pedoman untuk mencapai kinerja yang efektif atau optimal. Menurut Wibowo (2017:271) 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. Kompetensi pegawai merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, organisasi, dan instansi karena dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan.

#### **4.5.4. 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  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2018:208). Sehingga dinyatakan secara simultan bahwa ada pengaruh antara fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, maka upaya peningkatan terhadap fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai sangat perlu dilakukan sesuai masing-masing indikatornya demi peningkatan kepuasan masyarakat.