

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara: Studi Empiris

Iqbal Wirawan Kasim^{1*}, Nurmillah², Ali Imran³

^{1,2,3}Universitas Indonesia Timur Makassar, Jl. Rappocini Raya No. 171-173, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

E-mail: iqbalwirawankasim@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v2i4.5054>

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history:

Received: 05 June 2024

Revised: 11 June 2024

Accepted: 17 June 2024

Kata Kunci:

Pelayanan Prima,
Tingkat Kepuasan,
Masyarakat, Studi
Empiris.

Keywords:

Excellent Service,
Satisfaction Level,
Community, Empirical
Study.

Pelayanan prima yang diterapkan Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara mengacu pada pelayanan prima yang berorientasi terhadap kepuasan. Pelayanan prima tersebut berupa bukti fisik (*tangible*) yang ditunjukkan, kehandalan (*reliability*) yang dimiliki, daya tanggap (*responsiveness*) atas keluhan, jaminan (*assurance*) atas pelayanan dan empati (*empathy*) yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian meliputi observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa Pelayanan prima telah diterapkan di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara. Pelayanan prima berdasarkan dimensi kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Hasil analisis regresi linier berganda menemukan bahwa variabel pelayanan prima yang terdiri atas bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara. Ini berarti masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya.

The excellent service implemented by the North Luwu Police Traffic Unit refers to excellent service that is satisfaction oriented. This excellent service is in the form of physical evidence (tangible) shown, reliability (reliability), responsiveness (responsiveness) to complaints, guarantee (assurance) for the service and empathy (empathy) provided. This research uses a quantitative approach. The research population and sample were 100 people who received services at the North Luwu Police Traffic Unit. Research instruments include observation, interviews, questionnaires and documentation. Data analysis uses multiple linear regression analysis. The research results found that excellent service has been implemented in the North Luwu Police Traffic Unit. Excellent service is based on the dimensions of service quality in the form of physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance and empathy to meet the level of community satisfaction to obtain quality service. The results of multiple linear regression analysis found that excellent service variables consisting of physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on the level of community satisfaction in the Traffic Unit. North Luwu Police. This means that people have received services that suit their desires, needs and expectations..



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Iqbal Wirawan Kasim, et al. (2024). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara: Studi Empiris, 2(4). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v2i4.5054>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun di Pemerintah Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan Pasolong (2020). Pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara mampu berinteraksi secara langsung. Pelayanan publik harus responsif terhadap kepentingan umum karena akan terpantau secara transparan, prosedur dan perilaku yang menyimpang.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian dari fungsi pemerintahan negara di bidang pemerlihaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung bahwa Polisi sanagatlah lekat dengan pelayanan publik. Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian, dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat.

Lalu lintas merupakan urat nadi kehidupan suatu bangsa, sebab dalam lalu lintas tergambar seluruh gerakan perpindahan manusia, hewan dan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu moda transportasi. Dimana perpindahan ini mempunyai makna penting demi kelangsungan hidup, dikarenakan seluruh aktifitas produksi bergantung pada kegiatan perpindahan ini, yang akibatnya ketika perpindahan ini mengalami suatu masalah, maka bisa dipastikan seluruh rangkaian produksi yang ada juga mengalami masalah (Chryshnanda, 2022).

Lalu lintas mempunyai 3 (tiga) fungsi antara lain, sebagai cermin budaya bangsa, urat nadi kehidupan, dan cerminan tingkat kedisiplinan suatu bangsa. Sebab di dalam lalu lintas itulah tergambar. Semua hal tentang suatu bangsa, sampai-sampai ada yang mengatakan jika ingin melihat kualitas suatu bangsa, cukup lihat saja kualitas berlalu lintasnya. Hal tersebut melatarbelakangi munculnya UULLAJ no 14 tahun 1992 yang kemudian diganti dengan UULLAJ no 22 tahun 2009 untuk memastikan bahwa lalu lintas dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, dimana ada 4 (empat) hal yang ingin dicapai oleh undang-undang ini, antara lain: 1) mewujudkan danmemelihara keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran (kamseltibcar) lalu lintas; 2) meningkatkan kualitas keselamatan dan menurunkan tingkat fatalitas korban kecelakaan; 3) mewujudkan budaya tertib lalu lintas; dan 4) meningkatkan pelayanan di bidang lalu lintas.

Salah satu pelayanan yang diberikan Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat adalah pembuatan SIM C merupakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena di wilayah Polres Luwu Utara banyak terdapat kendaraan bermotor dengan berbagai macam bentuk, dari kendaraan roda dua sampai kendaraan berat. Dengan demikian masyarakat yang memiliki kendaran bermotor khususnya kendaraan roda dua wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM). Satuan Lalu Lintas adalah unit pelaksana Kepolisian Republik Indonesia pada bidang lalu lintas yang ada pada lingkungan kepolisian atau di luar lingkungan kepolisian yang memiliki tugas dan wewenang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua jenis pelayanan publik tersebut disediakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Berbagai macam jenis pelayanan yang disediakan aparatur pemerintah terhadap masyarakatmulai dari urusan STNK, BPKB, sampai dengan urusan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi).

Pelayanan prima menjadi point yang belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat, karena dalam pemberian pelayanan masyarakat masih ada yang menganggap sulit dan rumit. Kepuasan masyarakat akan pelayanan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang peduli dan terpusat terhadap keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Permasalahan ini dikategorikan sebagai salah satu permasalahan yang rentan terjadi dalam proses pelayanan misalnya pembuatan SIM. Ini membuktikan bahwa masih kurang efektifnya pelayanan yang diberikan dan kebijakan dari Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara yang dianggap kurang dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (UU LLAJ), dijelaskan bahwa setiap orang yang mengemudi kendaraan bermotor dijalan wajib

memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang tidak dapat menunjukkan surat izin mengemudi yang sah kendaraan bermotor yang dikemudikan dapat dikenakan sanksi atau hukuman yang telah diatur Undang-Undang. Untuk itu masyarakat yang datang melakukan pengurusan administrasi di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara harus menunjukkan kelengkapannya.

Masyarakat yang memiliki kendaraan tetapi tidak memiliki SIM atau masa waktu SIM sudah tidak berlaku dan harus diperpanjang harus mendapatkan pelayanan prima. Di Indonesia pihak yang menerbitkan SIM adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Setiap calon pengemudi harus memenuhi syarat-syarat tertentu seperti persyaratan usia, administratif, kesehatan dan lulus ujian untuk dapat memperoleh SIM yang diinginkan. Data pengemudi kendaraan bermotor yang digunakan untuk mendukung penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi, memperhatikan kegunaan SIM sangat penting dimiliki oleh yang mempunyai kendaraan bermotor untuk mendapatkan SIM harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh kepolisian.

Umumnya dalam suatu pelayanan prima hal yang paling diutamakan adalah tingkat profesionalitas dari aparat itu sendiri, dengan memperhatikan tingkat profesionalitas dari aparat tentunya masyarakat juga lebih tau akan sistem pelayanan yang diberikan. Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh publik. Bentuk usaha yang dilakukan atas penerapan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah pelayanan prima. Pelayanan prima kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila memenuhi faktor pendukung lainnya seperti tingkat kesadaran para aparat yang berkecimpung dalam pelayanan umum.

Pelayanan prima yang diterapkan Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Timur mengacu pada pelayanan prima yang berorientasi terhadap kepuasan. Menurut Pasuraman (2019) pelayanan prima tersebut berupa bukti fisik (*tangible*) yang ditunjukkan, kehandalan (*reliability*) yang dimiliki, daya tanggap (*responsiveness*) atas keluhan, jaminan (*assurance*) atas pelayanan dan empati (*empathy*) yang diberikan. Bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Timur dalam bentuk pelayanan bukti fisik (*tangible*) berupa tersedianya ruang tunggu pelayanan, kelengkapan blangko isian dan keberadaan aparat untuk melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi kendaraannya.

Kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan prima yang diberikan yaitu kepastian dalam perjanjian, keakuratan dalam pengurusan dan terpercaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan ditunjukkan dengan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat, tepat dan mudah dalam menrealisasikan pelayanan terhadap keinginan masyarakat yang datang melakukan pengurusan administrasi kendaraannya. Berikutnya jaminan (*assurance*) dalam pelayanan berupa pemberian pemahaman pelayanan kepada masyarakat tentang pentingnya kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor untuk menjamin keamanan masyarakat dalam berlalu lintas. Terakhir yaitu pelayanan empati (*empathy*) yang diberikan yaitu adanya komitmen yang terbentuk antara masyarakat dengan aparat Satuan Lalu Lintas berupa rasa kepedulian atas keinginan, ketulusan dalam pelayanan serata menjalin komunikasi yang aktif.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian, dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Timur: Studi Empiris”.

METODE

Jenis penelitian studi kasus yang mengamati secara empiris pelayanan prima dan kepuasan masyarakat dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yang menjelaskan konsep yang diamati terkait pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara.

Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara, dengan pertimbangan memudahkan peneliti dalam memperoleh data sesuai yang dibutuhkan. Waktu penelitian direncanakan mulai Agustus – September 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di wilayah tugas Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa populasi adalah kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian.

Sampel adalah kumpulan sampling unit yang dipilih dari suatu kerangka sampling. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih secara cermat untuk mewakili populasi. Melihat jumlah populasi yang besar dalam hal ini masyarakat, maka teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive* yaitu penunjukan langsung atas responden yang mendapatkan pelayanan di Polres Luwu Utara dalam kurun waktu satu bulan (Agustus – September 2023). Jadi total sampel dalam penelitian ini ditetapkan 100 responden.

Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Data penelitian bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti yang diperoleh dari hasil observasi dan penyebaran kuesioner. Data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Data yang diperoleh dari Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara berupa informasi yang menunjang kelengkapan data.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam dan dokumentasi. Berikut teknik pengumpulan data:

Observasi Langsung

Observasi atau pengamatan langsung merupakan teknik pengumpulan data dalam mengamati secara langsung sasaran penelitian, merekam peristiwa dan studi dokumentasi secara cermat. Teknik pengamatan yang digunakan adalah pengamatan studi empiris yaitu pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara.

Wawancara

Wawancara berupa tanya jawab terkait pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara.

Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pernyataan yang disebar dan diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan dengan menconteng bobot sesuai asumsi kategori.

Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penggunaan catatan-catatan atau pengambilan gambar yang ada di lokasi penelitian untuk dijadikan referensi sumber yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, maka digunakan metode analisis:

1. Analisis secara deskriptif mengenai pelayanan prima dan tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara.
2. Metode analisis regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara dengan rumus: (Soemarsono, 2020)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Dimana:

Y	= Tingkat Kepuasan Masyarakat
X ₁	= Bukti Fisik
X ₂	= Keandalan
X ₃	= Daya Tanggap
X ₄	= Jaminan
X ₅	= Empati
B ₁ -b ₅	= Koefisien Regresi (Parameter)
b ₀	= Konstanta (Intercept)
e _i	= Faktor Kesalahan

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh dan tingkat signifikan $\alpha = 0.05$ atau 5% diuji dengan menggunakan uji-F dan uji-t melalui program komputer SPSS 10.0.

Keabsahan Data

Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Sugiyono (2018) standar dari validitas adalah sebesar 0,3, sehingga jika nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 maka dapat

dinyatakan valid tetapi jika nilai koefisien korelasi lebih kecil dari 0,3 maka dapat dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur keakuratan kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2018). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik Cronbach Alpha. Dalam penelitian ini variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai > 0.70 . Sedangkan, jika sebaliknya data tersebut tidak reliabel atau handal (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Jumlah responden sebanyak 100 orang yang memperoleh pelayanan publik di unit administrasi lalu lintas, terutama dalam pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Instrumen penelitian telah diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung $> 0,30$, sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha = 0,875, menandakan bahwa seluruh variabel penelitian reliabel dan konsisten.

Analisis Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Melakukan pengujian validitas suatu instrumen kuesioner dapat digunakan metode statistik SPSS. Hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil bahwa pada umumnya rata-rata instrumen kuesioner sangat valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r product moment r table lebih besar dari 0.3 (positif). Ketentuan validitas suatu instrumen telah memenuhi syarat r minimal sebesar 0.3 sebagai suatu instrumen yang dianggap valid. Untuk jelasnya, ringkasan hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel uji validitas.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Instrumen Penelitian	Pearson Correlation	r Product Moment r tabel	Keterangan
X11	0.917	0.30	Valid
X12	0.947	0.30	Valid
X13	0.877	0.30	Valid
X21	0.548	0.30	Valid
X22	0.546	0.30	Valid
X23	0.519	0.30	Valid
X24	0.513	0.30	Valid
X25	0.577	0.30	Valid
X31	0.871	0.30	Valid
X32	0.860	0.30	Valid
X33	0.877	0.30	Valid
X34	0.748	0.30	Valid
X41	0.859	0.30	Valid
X42	0.853	0.30	Valid
X43	0.872	0.30	Valid
X44	0.749	0.30	Valid
X51	0.628	0.30	Valid
X52	0.791	0.30	Valid
X53	0.841	0.30	Valid
Y1	0.552	0.30	Valid
Y2	0.697	0.30	Valid
Y3	0.560	0.30	Valid

Sumber: Data setelah diolah, 2024

Berdasarkan output di atas, diketahui nilai r hitung (Pearson Correlation) dari masing-masing indikator variabel penelitian menunjukkan bahwa pernyataan mulai indikator X11 sampai X13, X21 sampai X25, X31 sampai X34, X41 sampai X44, X51 sampai X53, dan Y1 sampai Y3, adalah valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0.30, yang berarti pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara dapat diikuti untuk pengujian selanjutnya.

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Koefisien Reliabilitas (*Cronbach Alpha*) minimal 0.6. Hasil uji reliabilitas instrumen kuesioner sebagaimana yang terdapat dalam lampiran dapat disimpulkan dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	91.81	33.246	.654	.732	.733
x12	91.79	34.107	.572	.703	.740
x13	91.79	34.410	.485	.758	.745
x21	91.31	38.438	.074	.577	.771
x22	91.33	37.658	.185	.577	.765
x23	91.45	36.311	.302	.691	.759
x24	91.57	34.450	.516	.716	.744
x25	91.07	38.611	.035	.642	.774
x31	91.45	34.129	.567	.706	.741
x32	91.44	34.107	.554	.722	.741
x33	91.45	34.290	.520	.734	.743
x34	91.24	38.972	.012	.654	.777
x41	91.52	36.091	.321	.704	.757
x42	91.56	35.946	.368	.661	.754
x43	91.68	36.422	.255	.752	.762
x44	91.41	37.658	.152	.653	.768
x51	91.40	36.667	.253	.699	.762
x52	91.37	36.842	.293	.592	.759
x53	91.42	36.004	.379	.636	.754
y1	91.30	39.384	-.067	.731	.783
y2	91.59	35.315	.316	.863	.758
y3	91.27	37.512	.162	.672	.767

Sumber: Data setelah diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas, diketahui angka Cronbach Alpha untuk masing-masing instrumen variabel yaitu variabel bukti fisik (X1) dengan tiga indikator bernilai antara 0.733 – 0.745. Selanjutnya variabel kehandalan (X2) dengan lima indikator bernilai antara 0.744 – 0.774. Variabel daya tanggap (X3) dengan empat indikator bernilai antara 0.741 – 0.777. Variabel jaminan (X4) dengan empat indikator bernilai antara 0.754 – 0.768. Dan variabel empati (X5) dengan tiga indikator bernilai antara 0.754 – 0.762. Demikian pula dengan variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan tiga indikator bernilai antara 0.758 sampai 0.783. Keseluruhan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai nominal yaitu 0.6. Oleh karena itu disimpulkan instrumen penelitian pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara dapat dikatakan *reliable* atau handal.

Regresi Linier Berganda

Hasil analisis Persamaan Regresi Linier Berganda berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS 26 dapat dilihat dalam tabel di bawah ini

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.700	.678		3.982	.000
Bukti Fisik (X1)	.395	.080	.137	2.281	.018
Kehandalan (X2)	.412	.135	.015	3.431	.000
Daya Tanggap (X3)	.402	.101	.002	4.730	.000
Jaminan (X4)	.353	.089	.144	2.427	.027
Empati (X5)	.490	.099	.511	4.941	.000

a. Dependent Variable: Tk. Kepuasan Masyr (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, 2024.

Berdasarkan analisis data, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.700 + 0.395X1 + 0.412X2 + 0.402X3 + 0.353X4 + 0.490X5 + e$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial, sehingga dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

Nilai constanta adalah 2.598, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel bebas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati adalah 0 maka tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara adalah sebesar 1.638 satuan.

Nilai koefisien regresi bukti fisik adalah 0.395, artinya jika variabel pelayanan prima bukti fisik (X1) ditingkatkan sebesar 1% dengan asumsi variabel pelayanan prima lainnya dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara meningkat sebesar 0.395. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X1) berkontribusi positif bagi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga semakin baik bukti fisik yang disediakan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien regresi kehandalan adalah 0.412, artinya jika variabel pelayanan prima kehandalan (X2) ditingkatkan sebesar 1% dengan asumsi variabel pelayanan prima lainnya dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara meningkat sebesar 0.412. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (X2) berkontribusi positif bagi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga semakin handal aparat melayani masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien regresi daya tanggap adalah 0.402, artinya jika variabel pelayanan prima daya tanggap (X3) ditingkatkan sebesar 1% dengan asumsi variabel pelayanan prima lainnya dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara meningkat sebesar 0.402. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X3) berkontribusi positif bagi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga semakin tinggi daya tanggap aparat memberikan pelayanan kepada masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien regresi jaminan adalah 0.353, artinya jika variabel pelayanan prima jaminan (X4) ditingkatkan sebesar 1% dengan asumsi variabel pelayanan prima lainnya dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara meningkat sebesar 0.353. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan (X4) berkontribusi positif bagi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga semakin terjamin pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien regresi empati adalah 0.490, artinya jika variabel pelayanan prima empati (X5) ditingkatkan sebesar 1% dengan asumsi variabel pelayanan prima lainnya dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara meningkat sebesar 0.490. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati (X5) berkontribusi positif bagi tingkat kepuasan

masyarakat, sehingga semakin tinggi empati aparat dalam melayani masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berikut ditunjukkan hasil analisis uji t (parsial) berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS 26 dapat dilihat dalam tabel hasil uji t di bawah:

**Tabel 4. Uji t (Parsial)
 Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.700	.678		3.982	.000
Bukti Fisik (X1)	.395	.080	.137	2.281	.018
Kehandalan (X2)	.412	.135	.015	3.431	.000
Daya Tanggap (X3)	.402	.101	.002	4.730	.000
Jaminan (X4)	.353	.089	.144	2.427	.027
Empati (X5)	.490	.099	.511	4.941	.000

a. Dependent Variable: Tk. Kepuasan Masyr (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4 dengan mengamati baris kolom t dan Sig. dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari signifikansi bukti fisik (X1) $0.018 < 0,05$, dan nilai t-tabel = 1.984. Berarti nilai thitung lebih besar dari t-tabel yaitu ($2.281 > 1.984$).
2. Variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari signifikansi kehandalan (X2) $0.000 < 0,05$, dan nilai t-tabel = 1.984. Berarti nilai thitung lebih besar dari t-tabel yaitu ($3.431 > 1.984$).
3. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari signifikansi daya tanggap (X3) $0.000 < 0,05$, dan nilai t-tabel = 1.984. Berarti nilai thitung lebih besar dari t-tabel yaitu ($4.730 > 1.984$).
4. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari signifikansi jaminan (X4) $0.027 < 0,05$, dan nilai t-tabel = 1.984. Berarti nilai thitung lebih besar dari t-tabel yaitu ($2.427 > 1.984$).
5. Variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari signifikansi empati (X5) $0.000 < 0,05$, dan nilai t-tabel = 1.984. Berarti nilai thitung lebih besar dari t-tabel yaitu ($4.941 > 1.984$).

Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara” diterima.

Selanjutnya hasil analisis Uji F (simultan) dengan melihat nilai Ftabel = f (k; n-k), $F = (5;100-5)$, $F_{tabel} = (5;95) = 2.311$ dengan tingkat kesalahan 5%.

**Tabel 5. Uji F (Simultan)
 ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.994	5	.999	15.857	.000 ^a
Residual	16.030	94	.171		
Total	21.023	99			

a. Predictors: (Constant), Empati (X5), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X2), Jaminan (X4), Bukti Fisik (X1)

b. Dependent Variable: Tk. Kepuasan Masyr (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, 2024.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 11 di atas dapat dilihat pada nilai Fhitung sebesar 15.857 dengan nilai Ftabel adalah 2.311, sehingga nilai Fhitung > Ftabel atau $15.857 > 2.311$, dan tingkat signifikan $0.000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersamaan (simultan) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara.

Koefisien Determinasi mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dimana nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Uji koefisien determinan yang dilakukan dapat terlihat pada tabel model summary di bawah ini:

Tabel 6. Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.839	.743	.41295

a. Predictors: (Constant), Empati (X5), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X2), Jaminan (X4), Bukti Fisik (X1)

b. Dependent Variable: Tk. Kepuasan Masyr (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, 2024.

Hasil perhitungan Model Summary nilai R atau koefisien korelasi untuk melihat pengaruh simultan dan nilai R2 atau koefisien determinan untuk melihat pengaruh parsial variabel yang diteliti. Nilai R = 0.916 artinya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberi pengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara, yang dipersentasekan menjadi 91.6 persen dengan sisa sebesar 8.4 persen dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Besarnya pengaruh variabel independen diketahui dari besarnya nilai R2 = 0.839. Artinya variabel bebas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat tingkat kepuasan masyarakat sebesar 83.9 persen, sedangkan sisanya sebesar 16.1 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam model.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara. Temuan ini mendukung teori Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy merupakan faktor utama penentu kepuasan pengguna layanan.

1. Bukti Fisik (Tangible), Penampilan ruang pelayanan, fasilitas fisik, dan kebersihan lingkungan berpengaruh terhadap kesan awal masyarakat. Fasilitas yang bersih dan tertata menciptakan kenyamanan serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap profesionalisme lembaga kepolisian.
2. Keandalan (Reliability), Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal dan prosedur menjadi faktor penting pembentuk kepercayaan. Ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan dokumen administrasi terbukti meningkatkan persepsi positif masyarakat.
3. Daya Tanggap (Responsiveness), Petugas yang tanggap dan cepat menanggapi keluhan masyarakat menciptakan citra positif bagi institusi. Daya tanggap yang baik memperkuat persepsi bahwa pelayanan di Satlantas Polres Luwu Utara semakin modern, efisien, dan berorientasi pada kepuasan publik.
4. Jaminan (Assurance), Rasa aman, sopan santun, serta kemampuan komunikasi petugas menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Masyarakat merasa pelayanan dilakukan secara adil dan transparan sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Empati (Empathy), Empati merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang disertai perhatian, komunikasi aktif, dan sikap peduli memperkuat hubungan emosional antara masyarakat dan aparat, sehingga membangun loyalitas publik terhadap institusi kepolisian.

Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara merupakan salah satu pelayanan publik yang sangat memperhatikan kepuasan pelanggan, karena Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara merupakan salah satu pelayanan publik yang memberikan jasa dalam pembuatan SIM. Salah satu faktor untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan salah satunya adalah dengan meningkatkan atau menjaga kualitas layanan

yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara berdasarkan faktor bukti fisik diketahui mempunyai sikap masyarakat sudah merasa puas. Bukti fisik dalam layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Hasil berdasarkan penelitian pada faktor bukti langsung diartikan bahwa di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara sudah mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang dibutuhkan. Dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka pelanggan menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik.

Fokus dari dinamika perbaikan pelayanan prima terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Haruslah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek penting dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi.

Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan.

Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek pelayanan prima yang ada. Oleh karena itu pelayanan prima harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Keberadaan Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Luwu Utara agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Satlantas Luwu Utara guna mewujudkan pelayanan prima yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Pelayanan prima sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan member komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan prima telah diterapkan di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara. Pelayanan prima berdasarkan dimensi kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
2. Hasil analisis regresi linier berganda menemukan bahwa variabel pelayanan prima yang terdiri atas bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara. Ini berarti masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya.

Berdasarkan simpulan yang diuraikan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang kiranya berguna sebagai bahan pertimbangan untuk menerapkan pelayanan prima yang memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara sebagai berikut:

1. Satuan Lalu Lintas Polres Luwu Utara terus meningkatkan pelayanan primanya untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dalam pengurusan administrasi kendaraannya.
2. Memperhatikan faktor-faktor dalam pelayanan prima yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, berupa ketersediaan bukti fisik yang mendukung pelayanan, kehandalan dari petugas/aparat dalam memberikan arahan, daya tanggap untuk pelayanan yang lebih maksimal, jaminan pelayanan dan empati atau perhatian kepada keinginan, kebutuhan dan harapan pasien atas pelayanan prima.
3. Penelitian ini menjadi referensi bagi peneliti lanjutan yang ingin melakukan penelitian terkait pelayanan prima terhadap kepuasan masarakat pada objek penelitian lainnya.

REFERENSI

- Barata, A.A, 2019. Manajemen Produk dan Jasa. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Gaspersz, V, 2021. Consumer Behavior, Satisfaction and Service Quality. Fifth Edition. Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Gerson, Shafritz, 2020. Classics of Excellent Service, New York: Harcourt Brace & Company.
- Goest, O'Malley and Davis, M, 2020. Can Quality of Service schemes really build loyalty? Journal of marketing intelligence & planning 16/1:47-55.
- Ginting, Hardiansyah, 2021. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, Sadat, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Polsek Luwu Utara Baru. Undhar.
- Kasmir, 2019. Strategi Pelayanan Efektif dan Kepuasan Publik. Penerbit Harvarindo, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, KL, 2019. Principles of Service Quality. 10th ed. Published of Prentice Hall, New Jersey.
- Logemann. 1997. Penegakan Hukum Di Lapangan Oleh Polri, Jakarta: Dinas Hukum Polri.
- Lukman, Albasith, 2020. Strategi Peningkatan Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Kabupaten Sidoarjo. Kajian Manajemen Pelayanan, 1(01), 0–216.
- Oliver, Harry, 2021. Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.
- Parasuraman, A., Valarie, 2019. The Service Quality: Theory and Practice, 49(fall): 41-50.
- Priansa, Akmalia. 2020. Analisis Kepuasan Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 2, No 1.
- Rangkuti, Freddy, 2019. The Power of Service: Tehnik dan Strategi Pengembangan Pelayanan. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Rosmayati, Shinta, 2020. Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon. Jurnal Politico. Vol. 1, Nomor 4, Halaman 1-11.
- Sinambela, 2019. Manajemen Pelayanan Publik. Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2019. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima, Edisi Kedelapan, Alih Bahada Damos Sihombing, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- , 2021. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Edisi Revisi, Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Tjiptono, Fandy dan Candra, Moh, 2019. Produk dan Jasa: Perspektif Kepuasan Layanan. Penerbit Pustakajaya, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy and Diana, Darmayanti, 2021. Manajemen Jasa dan Bisnis SDM. Rosda Karya, Jakarta.