

PENGARUH SARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN WILAYAH PALEMBANG 3

Wulandari

Administrasi Publik, STIA Satya Negara Palembang
email: wd43928@gmail.com

Wulandari, 2024 , Pengaruh Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang 3, Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara(STIA) Satya Negara Palembang, Pembimbing Utama (I) Dr.Supardi, S.Sos, M.Si dan pembimbing pendamping (II) Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si.

Penyediaan sarana yang memadai serta berkualitas merupakan kebutuhan penting bagi setiap organisasi. Hal ini diselenggarakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sarana berfungsi sebagai komponen pendukung yang bekerja di belakang layar untuk membantu koordinasi kegiatan dan fungsi kerja. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan menghadapi tantangan dalam penyediaan sarana yang memadai untuk menunjang pelayanan publik. Meskipun pemerintah telah berupaya melakukan berbagai perbaikan dalam infrastruktur, masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan masyarakat, aksesibilitas yang terbatas, serta minimnya penggunaan teknologi yang dapat mempercepat proses pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuisioner, dokumentasi. Analisa data dilakukan dengan cara teknik analisis statistik deskriptif dan regresi linier sederhana dan dengan uji hipotesis, koefisien determinasi dan normalitas.

Hasil analisis data tes, yang diperkuat dengan angket atau kuesioner, maka ditemukan adanya pengaruh yang lumayan signifikan antara Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat. hasil Pada Uji t Atau Parsial, didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 10.351 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.351 > 1.981$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, artinya ada Pengaruh Antara Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci : Sarana, Kepuasan Masyarakat, Samsat.

I. PENDAHULUAN

Penyediaan sarana yang memadai serta berkualitas merupakan kebutuhan penting bagi setiap organisasi. Hal ini diselenggarakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sarana berfungsi sebagai komponen pendukung yang bekerja di belakang layar untuk membantu koordinasi kegiatan dan fungsi kerja. Tanpa sarana yang baik, organisasi tidak akan mampu mencapai tujuannya secara optimal.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021, disebutkan bahwa "Standar sarana dan prasarana kantor adalah pedoman yang digunakan sebagai tolak ukur untuk ruang kantor, perlengkapan kantor, dan kendaraan dinas." Pendapat dari Saraswati et al. (2021) juga menegaskan bahwa sarana adalah perangkat yang digunakan sebagai

penunjang utama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, sedangkan fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Prayogo (2017), sarana meliputi material, peralatan, dan media yang berfungsi secara tidak langsung untuk mendukung dan mempercepat proses atau layanan dalam organisasi. Indikator-indikator di dalamnya meliputi keandalan, kelengkapan, teknologi, dan kemudahan penggunaan. Akmal (2019) menambahkan bahwa sarana dapat dianggap sebagai nilai penting yang menopang eksistensi suatu organisasi dan menjadi pedoman bagi tindakan spesifik yang diharapkan dari anggota organisasi. Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana adalah elemen yang sangat penting dalam mendukung seluruh kegiatan organisasi atau kantor agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik.

Pembangunan infrastruktur yang berkaitan dengan sarana pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran aktivitas administratif di berbagai instansi pemerintahan. Salah satu implementasi dari hal ini adalah pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dalam pembayaran pajak kendaraan. Di wilayah Palembang, keberadaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) ini berperan sebagai pusat administrasi yang menangani berbagai jenis pelayanan publik, seperti pengurusan pajak kendaraan bermotor, perpanjangan STNK, dan pengurusan BPKB..

Dalam menciptakan kepuasan dalam pelayanan masyarakat, Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu: Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Dimensi Keahandalan (*Reliability*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), dan Dimensi Perhatian (*Empathy*).

Selain itu, dalam era digitalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan semakin tinggi. Oleh karena itu, perbaikan sarana, termasuk digitalisasi sistem administrasi di Samsat, menjadi keharusan untuk memenuhi harapan masyarakat serta mencapai kepuasan yang optimal.

Berdasarkan Observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan Mengenai Sarana untuk menunjang kepuasan masyarakat. Observasi awal penulis sebagai berikut:

1. Masih terlihat beberapa masyarakat mengantri secara berdiri.
2. Sering terjadi keterlambatan dalam pelayanan masyarakat, sehingga menyebabkan wajib pajak emosi ketika menunggu terlalu lama
3. Udara yang kurang sejuk yang menyebabkan wajib pajak kepanasan ketika mengantri.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan wilayah Palembang 3”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut yaitu Seberapa besarkah Pengaruh Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang 3 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk menguji dan menganalisis Seberapa besar Pengaruh Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang 3.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, bagi

instansi yang diteliti maupun bagi pembaca lainnya, manfaat lainnya sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Sebagai informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Pengaruh Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang 3.

b. Bagi Kantor SAMSAT UPTB wilayah Palembang 3

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan Kualitas pelayanan di Samsat UPTB Wilayah Palembang 3

c. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang Penelitian ini dapat dijadikan sumber yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan referensi dalam pembuatan skripsi atau penelitian selanjutnya.

1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan atau dugaan sementara yang dibuat untuk menjelaskan fenomena atau masalah tertentu. Menurut Fraenkel (2021) hipotesis sebagai prediksi atas kemungkinan hasil dari suatu penelitian. Hipotesis diduga masih dimungkinkan benar atau salah yang dinyatakan dalam sebuah bentuk pernyataan. Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Hipotesis nol (H_0) : jika $H_0 : \rho = 0$ maka diduga tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara Sarana Terhadap kepuasan masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang 3.

2. Hipotesis alternatif (H_a) : jika $H_a : \rho \neq 0$ maka diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara Sarana Terhadap kepuasan masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang 3.

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Kriteria pengujian hipotesis adalah aturan atau pedoman yang digunakan

untuk menentukan apakah hipotesis nol (H_0) dapat ditolak atau tidak berdasarkan data sampel yang telah diperoleh. Kesimpulan dari kriteria penguji hipotesis ini ada 2 pilihan, menerima atau menolak hipotesis. Untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan. Maka pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis Uji t dengan dilakukan uji signifikan dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah responden uji coba

Menurut Sugiyono (2014:184), uji t atau uji parsial adalah statistik parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif rata-rata dua sampel. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi software IBM SPSS Statisticsts 25 agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Sutrisno (2018) dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia*, kelengkapan sarana merupakan faktor kunci yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Kelengkapan ini mencakup tersedianya berbagai fasilitas yang dibutuhkan sesuai dengan jenis kegiatan atau layanan yang dilakukan. Dalam konteks organisasi publik, kelengkapan ini termasuk penyediaan ruang kerja yang nyaman, perangkat teknologi informasi yang memadai, serta fasilitas penunjang lainnya seperti area parkir, MCK, dan ruang arsip.

Kelengkapan sarana di suatu kantor merujuk pada tersedianya berbagai fasilitas dan alat pendukung yang diperlukan untuk menjalankan operasional kantor dengan baik. Kelengkapan ini sangat penting agar pekerjaan dapat dilakukan secara efisien dan efektif, serta untuk memastikan kenyamanan dan produktivitas karyawan dalam menjalankan tugas mereka.

Sebagai upaya untuk tercapainya target perusahaan telah disimpulkan oleh

Hartono (2014) bahwa sarana memiliki indikator yaitu :

- a. Kelengkapan: Sarana yang lengkap akan memfasilitasi pekerjaan, membuat pelaksanaan tugas lebih mudah dan efisien.
- b. Kondisi: Kondisi sarana yang baik akan mempercepat penyelesaian pekerjaan, sedangkan kondisi yang rusak dapat menghambat penyelesaian tugas.

Penggunaan: Sarana yang mudah digunakan akan meningkatkan kinerja, sedangkan yang sulit digunakan akan memperlambat penyelesaian pekerjaan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu alat ukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Kotler (2015:36) berpendapat bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

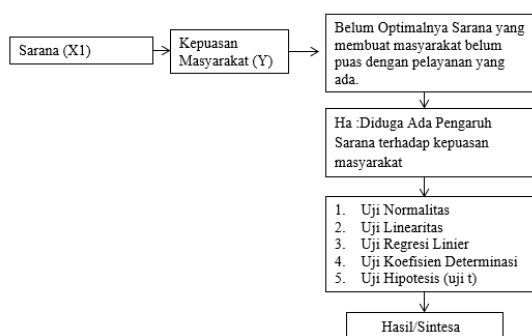
Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh masyarakat mengenai keputusan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Kepuasan masyarakat menurut Nasution (2013:45) Adalah kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui pelayanan publik”, sedangkan Schnaars (2011:221) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan masyarakat dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik , terciptanya loyalitas dari masyarakat serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan instansi.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, adapun unsur survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan dari kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan

Kerangka Fikir



III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Steve Dukeshire & Jennifer Thurlow (2010) menyatakan bahwa “*research is the systematic collection and presentation of information*”. Penelitian merupakan cara sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Selanjutnya Creswell (2014) menyatakan bahwa “*research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*”. Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan definisi variabel tersebut maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*independent variabel*) adalah suatu variabel yang ada atau mendahului variabel terikatnya. Variabel ini menjadi fokus atau topik penelitian. variabel independen adalah Sarana (X)
2. Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen adalah Kepuasan Masyarakat (Y)

Definisi operasional menurut Sugiyono (2012:31) adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari

sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Penelitian ini terdiri dari variabel independen Sarana (X) dan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). untuk mempermudah pelaksanaan operasional dalam penelitian ini, maka dibuat operasional variabel yang dijabarkan pada Tabel 2 dibawah ini:

Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel X	Indikator	Sub Indikator	Skala	No Kusioner
1.	Sarana (X) Hartono (2014)	Kelengkapan	1. Sarana Lengkap 2. Jumlah sudah sesuai	Likert	1-2
		Kondisi	1. Keadaan baik 2. Sarana berfungsi	Likert	3-4
		Penggunaan	1. Sarana digunakan sesuai keperluan 2. Sarana sesuai fungsi	Likert	5-6
No	Variabel Y	Indikator	Sub Indikator	Skala	No Kusioner
2.	Kepuasan masyarakat (Permen Pan & RB No 14 tahun 2017)	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Likert	11
		Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	Kemudahan prosedur pelayanan pada kantor Camat	Likert	12
		Waktu Penyelesaian	Kecepatan waktu dalam memberikan layanan.	Likert	13
		Biaya/Tarif	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	Likert	14
	Tentang Pedoman Penyusunan	Produk/Spesifikasi Pelayanan	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	Likert	15
	Survei Kepuasan Masyarakat	Kompetensi/Pelaksana	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	Likert	16
		Perilaku Pelaksana	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan	Likert	17
		Penanganan pengaduan, Saran, Dan Masukan	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan.	Likert	18
	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana.	Likert	19	

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga sebagai pengguna pelayanan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan wilayah Palembang 3 pada 3 Bulan Terakhir 2024 sebanyak 1242 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel

yang diambil dari populasi itu (Sugiyono ,2017:62).

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan Rumus berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Rumus yang dikeluarkan oleh PermenpanRB digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini mengukur seberapa puas masyarakat dengan sarana yang ada pada tempat pelayanan publik, sehingga rumus yang digunakan adalah sebagai berikut

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

s = Jumlah sampel

λ = Chi kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Harga Chi kuadrat untuk kesalahan 0.025 = 5.02390

N = Jumlah Populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

d = Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi: 0,10

Jika data tersebut dimasukkan ke dalam rumus maka:

$$S = \{ 5,023 \cdot 1241 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \} / 0,10^2$$
$$(1241-1)+5,023 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \}$$

$$S = 1559,641 / 12,4 + 1,255$$

$$S = 1559,641 / 13,655$$

$$S = 114,217$$

Dibulatkan menjadi 114 Sampel

Jadi, dalam penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 114 dari populasi 1241 orang atau masyarakat.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data,

maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini teknik pengambilan data yang digunakan peneliti adalah observasi, kuesioner (angket), studi pustaka dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2019:203) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologi.

Observasi merupakan tindakan mengamati suatu objek yang menggunakan alat indra yang akan memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan untuk mengukur tingkah laku individu ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi buatan.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

3. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelahan terhadap buku-buku, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, artinya barang-barang tertulis. Dalam metode peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, peraturan, notulen rapat, laporan, catatan, dan lain-lain.

Teknik Uji Coba Instrumen Uji Validasi

Menurut Arikunto (2010:211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau

salih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu instrumen yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05, artinya suatu instrumen dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk mengetahui validitas instrumen, maka peneliti menggunakan rumus korelasi product moment dengan angka kasar sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien validitas angket

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antara x dan y

N = Banyak sampel

X = Skor sarana prasarana

Y = Skor total

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria berikut:

1. Jika r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung < r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2013:221) menyatakan bahwa reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

Teknik pengukuran reliabilitas yang digunakan adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan *Software Statistical Product and Service Solution (SPSS)*. Rumus *Alpha Cronbach* menurut Asep Jihad (2012:179) sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas

N = Banyaknya butir soal

$\sum s_t^2$ = Jumlah varians skor setiap item

S_t^2 = Varians skor total 37

Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut:

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
 - a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka reliable.
 - b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka tidak reliable.

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6

3.7 Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian merupakan proses mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan. Selain bagaimana data diperoleh dari lapangan, kualitas riset juga ditentukan oleh bagaimana menganalisis data tersebut. Data dianalisis menggunakan teknik-teknik tertentu sesuai dengan permasalahan yang dikembangkan.

Adapun teknik-teknik yang peneliti gunakan sebagai berikut:

1. Uji Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:35) analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas), tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisis data

untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi (*standard deviation*)

2. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:145) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka distribusi data memenuhi asumsi normalitas.

Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka distribusi data tidak memenuhi asumsi normalitas.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berkala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kinerja

X = Sarana dan Prasarana

a dan b = konstanta

4. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara, hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Keputusan dibuat mengandung ketidakpastian, artinya keputusan bisa benar atau salah, sehingga menimbulkan resiko. Besar kecilnya dinyatakan dalam bentuk probabilitas.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan menurut Ridwan dan Sunarto (2017) untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Nilai koefisien determinasi

berkisar antara 0 sampai 1. Nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Jika r^2 sama nol maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya r^2 mendekati 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen.

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat dari Koefisien Korelasi

IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Awalnya sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) terdiri dari 3 instansi didalamnya dirlantas polri, pajak daerah untuk pemerintah daerah dan Asuransi (SWDKLLJ) untuk pemilik kendaraan. Pada tahun 1974 banyak menghabiskan waktu yang cukup lama dalam mengurus administrasi dimana harus mendatangi tiga kantor, yaitu kantor pajak untuk membayar pajak kendaraan, dan kantor asuransi jasa raharja untuk membayar sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ), dan kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK pada masa ini masing-masing kantor ini masih belum terintegrasi sehingga dalam proses administrasi berbelit sehingga memakan waktu yang lama.

Pada Tahun 1974 sampai dengan 1976 telah dilakukan pembentukan Samsat pada Polda Metro Jaya dengan tujuan agar registrasi administrasi dan indentifikasi forensik ranmor data para pengemudi menjadi akurat untuk memberikan

kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pada tahun 1976 sampai dengan 1988 konsep penerapan Samsat ini diberlakukan di seluruh Indonesia bersama-sama Polri dengan 2 Instansi terkait yaitu PT.Jasa raharja (Perseroan) dan Dinas Pendapatan Provinsi dengan mengacu pada INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu, dan Mendagri No.Pol.KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 pada tahun 1976.

Pada tahun 2022, Samsat UPTB Wilayah Palembang III Berinisiatif untuk meningkatkan pelayanan dan aksesibilitas. Sehingga gedung kantor Samsat UPTB Wilayah Palembang III yang awalnya berada di Komp. Perkantoran Bandra Mas, Karya Baru, Kec. Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961 pindah kantor ke Jalan Bypass Alang Alang Lebar. Komp Pergudangan Sky Park Bizz Bok B Nomor 05-07 Talang keapa alang alang lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961.

Visi dan Misi

a. Visi

Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang III, sebagai instansi sistem manunggal satu atap yang melayani dalam pembayaran pajak memiliki visi mewujudkan Pelayanan Samsat Palembang CEPAT (Clean, Efektif, Profesional, Transparan).

B. Misi

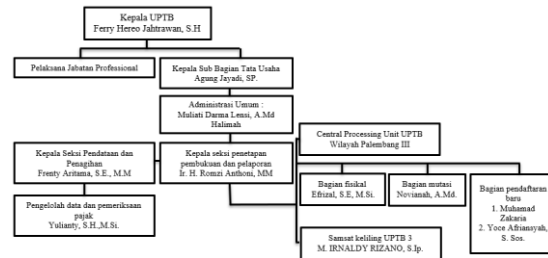
1. Profesional, Petugas Samsat memiliki skill, attitude dan knowledge yang baik.
2. Akuntabel, Produk yang dikeluarkan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Transparan, Pelayanan dan informasi jumlah pajak dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat.

4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah struktur yang menggambarkan kerangka secara menyeluruh dengan menentukan tugas dan pekerjaan yang di bagi, dikelompokkan, dikoordinasikan untuk perencanaan, pelaksanaan dan

pengawasan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Berikut ini gambar 4.1 struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang



V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian studi lapangan yang dimulai dari statistik deskriptif yang berhubungan dengan data penelitian (meliputi Karakteristik responden, uji kualitas data, Dan uji normalitas) hasil pengujian hipotesis, Uji Regresi linier sederhana dan uji koefisien determinasi serta pembahasan terhadap uji hipotesis yang diuji secara statistik dengan menggunakan program pengolahan data SPSS versi.25.0

5.1.1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terdapat karakteristik responden yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan Pekerjaan

Karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 61 orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang Dalam penelitian ini. Dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9

Karakteristik jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	persentase
Laki Laki	61	54,7%
Perempuan	53	45,3 %
Total	114	100%

Sumber :Penelitian

Karakteristik responden dengan usia 18 – 25 tahun sebanyak 19 orang, 25-30 tahun sebanyak 28 orang , 30-35

Tahun sebanyak 37 orang, Dan 35-40 Tahun sebanyak 30 orang dalam penelitian ini. Dapat dilihat pada tabel

Penidikan	Frekuensi	
18-25 Tahun	19	
25-30 Tahun	28	
30-35 Tahun	37	
35-40 Tahun	30	20,7
Total	114	100%

Sumber :Penelitian

Karakteristik responden dengan Pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa/Swasta/IRT/Buruh sebanyak 56 orang, BUMN/BUMD sebanyak 34 orang, PNS sebanyak 15 orang, dan Institusi POLRI sebanyak 7 orang, Dan TNI sebanyak 2 orang. Dapat dilihat pada tabel 11 Dibawah ini

Tabel 11
Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	persentase
Pelajar/Mahasiswa/Swasta/IRT/Buruh	56	49.12%
BUMN/BUMD	34	29.82%
PNS	15	13.16%
POLRI	7	6.14%
TNI	2	1.75%
Total	114	100%

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS

Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini dikatakan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus *korelasi person*. Didapatkan nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r tabel dengan alpha 0,05 di dapat r tabel sebesar 0,1824. Pada Uji Validitas Dari tabel dibawah maka dapat diketahui bahwa seluruh *corrected* item pertanyaan total *correlation R Hitung* pada item pertanyaan memiliki $R Hitung > R Tabel$ (0,1824) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dapat dilihat pada Tabel 12 Dibawah ini

Hasil Uji Validitas Sarana

Variabel	Item pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Sarana (X)	1	0.418	0,1824	valid
	2	0.494	0,1824	valid
	3	0.554	0,1824	valid
	4	0.547	0,1824	valid
	5	0.471	0,1824	valid
	6	0.534	0,1824	valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Pada Uji Validitas Dari tabel dibawah maka dapat diketahui bahwa seluruh *corrected* item pertanyaan total *correlation R Hitung* pada item pertanyaan memiliki $R Hitung > R Tabel$ (0,1824) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dapat dilihat pada Tabel 13 Dibawah ini

Tabel 13
Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Variabel	Item pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan masyarakat (Y)	1	0,565	0,1824	valid
	2	0,453	0,1824	valid
	3	0,572	0,1824	valid
	4	0,421	0,1824	valid
	5	0,208	0,1824	valid
	6	0,460	0,1824	valid
	7	0,337	0,1824	valid
	8	0,351	0,1824	valid
	9	0.455	0,1824	valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Dari tabel Diatas maka dapat diketahui bahwa seluruh *corrected* item pertanyaan total *correlation R Hitung* pada item pertanyaan memiliki $R Hitung > R Tabel$ (0,1824) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

5.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/indikator yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel. Menurut Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah (2005:99) nilai *cronbach's alpha* semua variabel kuisioner harus diatas $r=0,60$ dengan demikian instrumen/indikator yang di gunakan terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur

variabel. Hasil uji reliabilitas Dapat dilihat dari Tabel 14 Dibawah

Tabel 14
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Total	Keterangan
Sarana (X)	0,632	Reliabel
Kepuasan	0,667	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus cronbach's alpha, nilai cronbach's alpha semua variabel kuisisioner diatas $r = 0,60$ (Sarana 0,632 dan Kepuasan masyarakat 0.667). Dengan demikian instrumen/indikator yang di gunakan terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk memperoleh pendapat masyarakat tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Samsat UPTB Wilayah Palembang III, maka disebar kuesioner yang berisi 9 unsur pertanyaan tentang pelayanan. Kuesioner tersebut disebar kepada 114 responden dan dilakukan pengolahan data menggunakan rumus Survei Kepuasan Masyarakat. Maka diperoleh nilai kualitas pelayanan. Nilai Rata Rata Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel

Nilai Rata-Rata kepuasan masyarakat

Indikator	Kuesioner	Total skor	Rata-rata (NRR unsur)
Persyaratan pelayanan	Pertanyaan 1	413	3.62
Sistem, mekanisme dan prosedur	Pertanyaan 2	398	3.49
Waktu penyelesaian	Pertanyaan 3	423	3.71
Biaya/tarif	Pertanyaan 4	388	3.40
Produk spesifikasi dan jenis pelayanan	Pertanyaan 5	431	3.78
Kompetensi pelayanan	Pertanyaan 6	472	4.14
Perilaku pelaksana	Pertanyaan 7	387	3.39
Penanganan pengaduan	Pertanyaan 8	332	2.91
Sarana dan prasarana	Pertanyaan 9	294	2.58

Setelah didapat hasil rata-rata setiap unsur kepuasan masyarakat,

langkah selanjutnya berdasarkan peaturan permenpan RB nomor 14 tahun 2017 bahwa indeks per unsur adalah jumlah nilai rata-rata (NRR) setiap unsur. Sedangkan nilai komposit (gabungan) untuk setiap unsur, merupakan hasil NRR perunsur X nilai penimbang. Adapun nilai penimbang sebesar 0,11, maka di dapat NRR tertimbang per unsur yang dapat dilihat pada tabel 32

Tabel 32
NRR Tertimbang perunsur

Indikator	Rata-rata	Penimbang	NRR perunsur
Persyaratan pelayanan	3.62	0.11	0.39
Prosedur	3.49	0.11	0.38
Waktu pelayanan	3.71	0.11	0.40
Biaya/tarif	3.40	0.11	0.37
Produk spesifikasi dan jenis pelayanan	3.78	0.11	0.41
Kompetensi	4.14	0.11	0.45
Perilaku pelaksana	3.39	0.11	0.37
Penanganan	2.91	0.11	0.32
Sarana dan	2.58	0.11	0.28
Total nilai / SKM kepuasan masyarakat			3.37

Selanjutnya, dari hasil pengolahan dengan menalikan NRR perunsur dengan bobot tertimbang. Didapatkan hasil NRR tertimbang perunsur adalah 3.37. Total NRR tertimbang perunsur akan menjadi nilai indeks kualitas pelayanan. Dalam perempan RB nomor 14 tahun 2017 dijelaskan, untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian. Maka hasil penilaian harus dikalikan nilai dasar yaitu 26. Maka didapatkan nilai yaitu :

$$3.37 \times 25 = 84.25$$

Nilai tersebut kemudian dikonversikan dengan nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan. Maka didapatkan bahwa pada kategori **B** atau dengan predikat **Baik**.

5.1.6. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Uji Normalitas Kolmogorov smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik, uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model

regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dalam hal ini jika nilai signifikansi >0,05, Maka Nilai residual berdistribusi normal dan jika Nilai Signifikansi <0,05, Maka Nilai residual tidak berdistribusi normal, Maka dari pernyataan diatas didapat uji normalitas dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel 33

Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		114
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.18393198
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.036
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai signifikansi dalam penelitian ini adalah 0,200 yang berarti lebih besar dari 0.05. Maka, data dalam penelitian ini berdistribusi Normal.

5.1.7 Uji t atau Parsial

Uji t atau parsial pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan sig 0,05/2 = 0,025 dan dk = (n-1) yaitu (114-1)=113 sehingga diperoleh ketentuan nilai t tabel sebesar 1.98118 (lihat pada lampiran t tabel). Hasil Uji T dapat dilihat pada tabel 34

Uji t Atau Parsial

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	45.502	4.396		10.351	.000
	Sarana	4.462	.105	.382	4.380	.000

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS

Dari tabel 24 di atas menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 10.351 yang artinya t_{hitung} > t_{tabel} (10.351 > 1.981) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima, artinya ada Pengaruh Antara Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang III

5.1.8 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independent dengan variabel dependen. Hasil linier sederhana dapat dilihat pada tabel 35

Analisis Regresi Linier Sederhana

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	45.502	4.396		10.351	.000
	Sarana	4.462	.105	.382	4.380	.000

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS

Berdasarkan tabel 25 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 45.502 sedangkan untuk variabel Sarana (b) adalah sebesar 0,412 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 45.502 + 4.462X + 4.396$$

1. Konstanta (a) adalah sebesar 45.502, ini dapat diartikan jika Sarana atau nilai X= 0 dianggap konstan, maka nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 45.502.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Masyarakat (b) berpengaruh positif sebesar 4.462. Artinya jika terjadi penambahan Sarana maka Kepuasan Masyarakat juga akan meningkat sebesar 4.462. Sebaliknya jika angka ini bernilai

negatif maka Kepuasan Masyarakat akan menurun sebesar 4.462.

5.1.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square), bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan *Adjusted R Square* dapat dilihat pada output *Model Summary*. Pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hasil Uji Koefisien Determinasi pada SPSS dapat dilihat pada tabel 36

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.382 ^a	.146	.139	4.203
a. Predictors: (Constant), Sarana				
b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat				

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS

Berdasarkan tabel diatas, output di atas menunjukkan bahwa kolom *Adjusted R Square* diketahui jumlah persentasi total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,139. Hal ini berarti ada pengaruh Namun Tidak terlalu signifikan antara variabel bebas (Sarana) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Hasil uji determinasi bahwa adanya kontribusi pengaruh dari variabel bebas terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai *R square* bernilai 0.146, atau senilai 14.6% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan masyarakat), selain itu ada 85.4% faktor dari pengaruh lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

5.2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis seberapa besarkah pengaruh sarana terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Wilayah Palembang III.

Bedasarkan data hasil kuesioner yang dianalisis, ditemukan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap sarana kantor secara keseluruhan cenderung positif. Pada pernyataan mengenai kelengkapan sarana kantor, mayoritas responden menyatakan sangat setuju dengan rata-rata skor 4,47, mengindikasikan bahwa sarana yang tersedia dinilai sudah lengkap. Kemudian, untuk aspek kecukupan jumlah sarana untuk operasional, meskipun sebagian besar responden setuju, terdapat proporsi yang cukup signifikan menyatakan ragu-ragu, dengan rata-rata skor 3,76. Hal ini menunjukkan adanya variasi persepsi terkait kuantitas sarana yang ada.

Selanjutnya, hasil menunjukkan bahwa keadaan sarana kantor dinilai baik oleh mayoritas responden, dengan rata-rata skor 4,23. Ini diperkuat dengan temuan bahwa sarana kantor juga dianggap berfungsi sesuai kegunaannya, ditunjukkan oleh rata-rata skor 4,43, di mana sebagian besar responden sangat setuju. Aspek penggunaan sarana kantor dengan baik juga mendapat tanggapan positif dari responden, dengan rata-rata skor 3,93, yang menunjukkan bahwa sarana dimanfaatkan secara optimal. Demikian pula, penggunaan sarana berdasarkan keperluannya juga memiliki rata-rata skor 3,93, mengindikasikan bahwa sarana telah digunakan sesuai fungsinya untuk mendukung aktivitas kantor. Secara umum, temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa ketersediaan, kondisi, dan fungsionalitas sarana merupakan faktor krusial dalam menunjang efektivitas dan efisiensi operasional suatu organisasi. Sarana yang lengkap, memadai, dan terawat dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja dan produktivitas.

Observasi peneliti yaitu meskipun secara agregat persepsi terhadap sarana cenderung positif, adanya proporsi responden yang masih ragu-ragu terkait kecukupan jumlah sarana perlu menjadi

perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sarana mungkin lengkap dan berfungsi baik, distribusi atau kuantitasnya mungkin belum sepenuhnya memenuhi semua kebutuhan operasional. Oleh karena itu, evaluasi lebih lanjut terhadap kebutuhan sarana spesifik di setiap unit atau bagian kantor dapat dilakukan untuk mengoptimalkan alokasi dan memastikan kecukupan sarana secara merata. Peningkatan pada aspek ini dapat lebih jauh meningkatkan efisiensi dan kelancaran operasional.

Kemudian hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat menunjukkan beragam tanggapan pada setiap indikator pelayanan. Terkait dengan informasi kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya, mayoritas responden menyatakan setuju dengan rata-rata skor 3,62. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa cukup terinformasi mengenai layanan yang mereka terima. Namun, ketika membahas kemudahan dalam pelayanan, rata-rata skor sedikit menurun menjadi 3,49, meskipun sebagian besar responden masih cenderung setuju. Ini menyiratkan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan dalam aspek kemudahan akses dan proses pelayanan.

Secara keseluruhan, indeks kepuasan masyarakat (IKM) didapatkan sebesar 84,25, yang termasuk dalam kategori "Baik" atau predikat "B" berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Meskipun demikian, beberapa indikator menunjukkan perlunya perhatian khusus. Teori kepuasan pelanggan menekankan bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja yang dirasakan. Ketika kinerja melebihi ekspektasi, kepuasan akan meningkat.

Hasil observasi peneliti meskipun nilai IKM secara umum baik, adanya indikator dengan skor rendah seperti penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana merupakan sinyal penting. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar aspek pelayanan sudah baik, ada beberapa area

yang belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Kualitas sarana dan prasarana yang dinilai rendah dapat memengaruhi kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan, yang pada gilirannya dapat mengurangi kepuasan. Demikian pula, kurangnya kepuasan terhadap penanganan pengaduan menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik belum berfungsi optimal atau respons terhadap keluhan belum memadai. Peningkatan pada kedua aspek ini dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan, karena sarana dan prasarana yang memadai serta sistem penanganan pengaduan yang responsif adalah fondasi penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, Maka Penulis membuat kesimpulan bahwa sarana berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat Hal ini terlihat dari hasil Pada jumlah persentasi total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,139. Hal ini berarti ada pengaruh Namun Tidak terlalu signifikan antara variabel bebas (Sarana) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Hasil uji determinasi bahwa adanya kontribusi pengaruh dari variabel bebas terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai *R square* bernilai 0.146, atau senilai 14.6% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan masyarakat), selain itu ada 85.4% faktor dari pengaruh lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6.2 Saran

Melihat hasil penelitian yang diperoleh dan berdasarkan simpulan yang ada. Maka saran yang diberikan penulis yaitu sarana berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, oleh karena itu, hendaknya dilengkapi dan dicukupkan untuk operasional agar masyarakat yang menerima pelayanan menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto. Yuliana. 2012. *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media
- Aula, F.H. and Nugraha, J., 2020. Pengaruh tata ruang kantor dan sarana prasarana terhadap kinerja petugas. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper)*, 5(2), pp.169-185.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business.
- Edison, Emron. Anwar, Yohny. Komariyah, Imas. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Goetsch, D. ., & Davis, S. (2019). *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (8th Editio)*. Printice Hall International, Inc.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Bandung : Penerbit Gaya Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit. Bumi Aksara.
- Isnaini Asiati, Diah. Fitriah, Wani. Safitri, Ervita, dkk. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Junaidi. 2016. *Indikator Sarana Prasarana Pendidikan*. Jambi: Fakultas Ekonomi Universitas
- Kotler, 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih. Bahasa Alexander Sindoro
- Poltak, Lijan. Sinambela, Sarton. 2019. *Manajemen Kinerja, Pengelolaan, Pengukuran, dan Impikasi Kinerja*. Palembang: Perpustakaan Daerah.
- Prabu Mangkunegara, Anwar. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sinta, Dewi. Syelviani, Meilisa. 2021. *Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kinerja Tim Rekam Medis Rumah Sakit Daerah Puri Husada Tembilahan*, (online)Vol1,No.1(<https://ejournal.unisi.ac.id/index.php/jam/article/view/1652/984>)
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, DKK. STIA, 2023, *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*, Palembang : STIA SATYA NEGARA.
- Sutrisno, E. (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana. Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Peraturan Perundang-Undangan :

- Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2017, *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 4 Nomor 20 Tahun 2009. *Tentang : Penyelenggaraan Pelayanan Publik*