Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan
Volume 4 Number 8, 2022
P-ISSN: 2622-2191 E-ISSN : 2622-2205
Open Access: https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue

Pengaruh kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak program unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalsel terhadap kepuasan masyarakat di Kota Banjarmasin

Oky Chandra Aditya, Anthonius Junianto Karsudjono
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin
okylee007@gmail.com, tonimbbm@yahoo.com

Info Artikel

Sejarah artikel:
Diterima :
17 Januari 2022
Disetujui :
20 Februari 2022
Diterbitkan :
25 Maret 2022

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan, Perilaku Individu, Program Unggulan Dan Kepuasan.

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat serta untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.Populasi dan sampel 100 orang responden. Jenis data kuantitatif dengan analisis regresi berganda.Hasil penelitian diketahui Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Prgram Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin. Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Prgram Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin. Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.

Keywords :
Service Quality, Individual Behavior, Featured ProgramsAnd Satisfaction

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine and analyze the significant effect of the variable quality of service quality police records, individual behavior and the impact of the South Kalimantan Police Intelligence and Security Directorate's flagship program simultaneously and partially on community satisfaction and to determine and analyze the dominant influence on community satisfaction in Banjarmasin City.Population and sample of 100 respondents. Types of quantitative data with multiple regression analysis.The results of the study revealed that the quality of service for police records, individual behavior and the impact of the Superior Program of the Directorate of Intelligence and Security at the South Kalimantan Police had a significant simultaneous effect on community satisfaction in the City of Banjarmasin. The quality of service for police records, individual behavior and the impact of the South Kalimantan Police Intelligence and Security Directorate's flagship program have a partial significant effect on community satisfaction in Banjarmasin City. The Excellence Program of the South Kalimantan Police Intelligence and Security Directorate has a dominant influence on community satisfaction in the City of Banjarmasin.

©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma polri adalah bagaimana polisi bersama-sama dengan segenap komponen masyarakat mampu mencegah terjadinya berbagai bentuk kejahatan, dengan memperoleh dukungan dari masyarakat secara maksimal (Ramadhan dkk, 2021). Polri telah menerapkan fungsi pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat melalui peran pembina masyarakat, kemudian kamtibmas swakarsa, selanjutnya membentuk bintara pembina keamanan dan ketertiban masyarakat hal ini tujuannya sebagai ujung tombak polisi dalam membina masyarakat untuk melaksanakan program-progam Kamtibmas yang telah digariskan oleh Polri maupun pemerintah (Rahmat dkk, 2020). Perkembangan era globalisasi dan moderinisasi sekarang ini tumpuan aktivitas setiap kegiatan tertuju pada aspek sumber daya manusia dalam organisasi kepolisian adalah anggota polisi.

Guna mengimbangi lanjunya jaman tersebut menutut bagi pihak kepolisian khususnya anggota polisi untuk lebih mengembangkan diri lagi, karena melihat kemajuan teknologi dan informasi sekarang

ini berbagai modes kejahatan pun lebih canggih dalam beroperasi seperti adanya kejahatan siber, transaksi keuangan yang illegal, penipuan melalui media online dan lain-lain (Wiyanti, 2010). Untuk itulah pengembangan kompetensi harus terus dilakukan agar anggota polisi lebih berkompeten dan profesionasl dalam bertugas. Selain berperan dalam penangulangan keamanan polisi juga mempunyhai tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti Direktorat Intelijen dan Keamanan (Ditintelkam) juga mempunyai tugas dalam menyediakan layanan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan perizinan seperti izin kegiatan masyarakat, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), izin penggunaan bahan peledak dan senjata api. Dalam melaksanakan tugas tersebut pihak kepolisian tidak lepas dari adanya fungsi kualitas pelayanan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (2011) merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan sedangkan menurut Ratminto & Atik (2013) kualitas pelayanan adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan,

Peningkatan kualitas pelayanan di organisasi kepolisian harapannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap aktivitas kerja dari pihak kepolisian, namun terkadang untuk meningkatkan kepuasan tersebut, terkendala pada adanya perilaku dari anggota polisi yang kurang baik. Perilaku inidvidu ini tumbuh didalam organisasi kepolisian sehingga akibat oknum anggota polisi yang mempunyai perilaku yang kurang baik tersebut membuat cira kepolisian menjadi kurang baik dimata masyarakat (Ridwan, 2018). Menurut Notoatmojo, (2013) perilaku merupakan hasil dari pada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkunganya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan dan merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya. Sedang menurut Erwin (2011) indikator perilaku seorang tersebut dapat dilihat dari aspek kompentensi yang baik dan menunjang terhadap bidang pekerjaan, selalu handal dalam bekerja, mempunyai kejujuran yang baik dalam bekerja, memiliki tingkat integritas yang tinggi dalam bekerja, selau bersikap menghormati sesama dalam lingkup social, mampu mengembangkan diri dalam ruang lingkup bidang pekerjaan dan lingkungan kerja, mempunyai pola fikir yang baik dan positif dalam bekerja, mempunyai sikap saling memberi dukungan dan perhatian dalam bekerja, mempunyai sikap yang selalu tetaplah fokus pada pekerjaan dnn mempunyai sikap berhati-hati dalam bekerja. Perilaku yang baik sangat membantu dan mempermudah aktivitas kerja serta dapat meningkatkan citra positip. Agar kepuasan masyarakat meningkat terhadap aktivitas yang diberikan oleh pihak kepolisian, maka pihak kepolisian sendiri banyak mempunyai program, program kerja yang dapat memberikan kemudahan kepada masyartakat dalam berurusan di institusi kepolisian. Program merupakan pernyataan yang berisi kesimpulan dari beberapa harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sasaran yang sama. Biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang saling bergantung dan saling melengkapi, yang semuanya harus dilaksanakansecara bersamaan atau berurutan. Muhaimin, Suti'ah, dan Sugeng Listyo Prabowo, (2009) sedangkan menurut Soesanto (2011) program kerja adalah suatu sistem rencana kegiatan dari suatu organisasi yang terarah, terpadu, dan tersistematis yang dibuat untuk rentang waktu yang telah ditentukan oleh suatu organisasi. Program kerja akan menjadi pegangan bagi organisasi dalam menjalankan rutinitas organisasi. Program kerja juga digunakan sebagai sarana untuk mewujudkan cita-cita organisasi. Program unggulan dari institusi kepolisisn merupakan wujud pelayanan publik yang cepat dan terukur berbasis teknologi informasi guna mempermudah masyarakat.

Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan merupakan sebuah institusi kepolisian yang bertugas melakukan deteksi intelejen berupa deteksidini, peringatan dini dan pencegahan dini dengan didukung teknologi intelijen dan persandian. Selain itu bertugas juga dalam hal memberikan pelayanan administrasi dan pengawasan senjata api, bahan peledak, orang asing, kegiatan sosial atu politik masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan juga bertugas dalam hal pengumpulan, mengolah dan mendokumentasikan data serta menyajikan informasi kepada pimpinan, satuan dan fungsi kepolisian dan instansi terkait.Selama ini Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan dihadapkan berbagai problematika dalam menjalankan tugasnya diantaranya yaitu masalah kualitas pelayanan khususnya dalam hal pembuatan surat keterangan catatan kepolisian yang dinilai belum

optimal, yang mana selama ini terkesan lambat dan banyak prosedur yang harus dilalui, sehingga kerap membuat masyarakat merasa terbebani dengan pelayanan yang diberikan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan selama ini, namun sekarang Direktorat Intelijen dan Keamanan (Ditintelkam) Polda Kalimantan Selatan meluncurkan program pelayanan Online Unggulan. Memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan menyediakan layanan online untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan perizinan seperti izin kegiatan masyarakat, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), namun program ini masih tekesan baru sehingga perlu dikaji kembali apakah prgram tersebut dapat memacu dan meningkatkan kepuasan bagi masyarakat dalam berurusan dikepolisian. Selain itu terdapat juga fenomena terkait masalah perilaku atau sikap dari petugas yang dirasakan masyarakat kurang baik sehingga hal ini kerap membuat masyarakat kurang puas terhadap aktivitas pelayanan dan perilaku yang di lakukan oleh oknum kepolisian ini, perilaku individu dari anggota tersebut kadang tercermin dari sikap kerja yang kurang profesional, sikap kerja yang kurang cepat serta kadang ada anggota yang bersikap arogan dalam bekerja.

Fenomena lain yang juga menjadi tolak ukur bagi kepuasan masyarakat, yaitu pelaksanaan dari program unggulan ini masyarakat program pelayanan Online Unggulan, sehingga masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian tidak perlu lagi antre didepan loket, cukup dengan mengakses melalui ponsel dari aplikasi yang disediakan (Ditintelkam) Polda Kalimantan Selatan, maka proses pengajuan ini tersebut akan dapat diselesaikan melalui media online, program dapat dikatakan program baru perlu adanya pengkajian yang mendalam terhadap dampak program unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan tersebut terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin, namun selama ini dapat dijelaskan bahwa program yang terlebih dahulu berjalan mempunyai dampak yang kurang baik dimata masyarakat.Sehubungan dengan uraian dan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengembangkan permasalahan tersebut ke dalam sebuah penelitian dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Perilaku Individu Dan Dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Banjarmasin.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka adapun yang menjadi perumusan masalah dalam peneltian ini, yaitu :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin?
3. Makanah diantara variabel kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat Abubakar & Siregar, (2010) menjelaskan kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Kemudian menurut Tjiptono (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.Sedangkan menurut Sunyoto (2015) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh Lovelock dan Wirtz dalam Tjiptono (2012) yang menyatakan Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Perilaku Individu

Perilaku Individu

Perilaku adalah segenap manifestasi hayati individu dalam berinteraksi dengan lingkungan, mulai dari perilaku yang paling nampak sampai yang tidak tampak, dari yang dirasakan sampai paling yang tidak dirasakan (Hurriyati, 2017). Menurut Notoatmojo, (2013) perilaku merupakan hasil dari

pada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkunganya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan dan merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya Sedangkan menurut Wawan & Dewi (2011) Perilaku merupakan suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan baik disadari maupun tidak.Perilaku adalah kumpulan berbagai faktor yang saling berinteraksi.

Program Unggulan

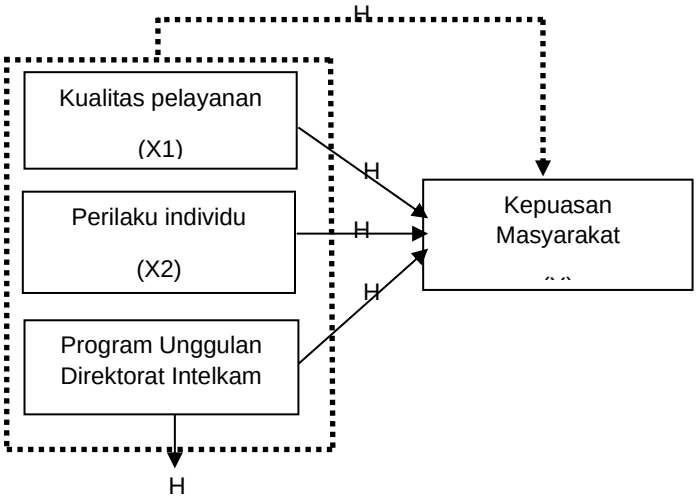
Program kerja adalah program-program yang nyata yang mungkin untuk diimplementasikan untuk mencapai misi perusahaan atau organisasi, Sejalan dengan pandangan di atas, E Hetzer (2001) dalam Herman Sunarya, (2012) berpendapat bahwa program kerja adalah aktivitas yang menggambarkan di muka bagian mengenai pekerjaan yang akan dilaksanakan berikut petunjuk-petunjuk mengenai cara pelaksanaannya. Aktivitas menggambarkan di muka ini biasanya menyangkut juga jangka waktu penyelesaian, penggunaan material dan peralatan yang diperlukan, pembagian wewenang, dan tanggung jawab serta kejelasan lainnya yang dianggap perlu. Program merupakan pernyataan yang berisi kesimpulan dari beberapa harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sasaran yang sama. Biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang saling bergantung dan saling melengkapi, yang semuanya harus dilaksanakan secara bersamaan atau berurutan. Soesanto (2011) program kerja adalah suatu sistem rencana kegiatan dari suatu organisasi yang terarah, terpadu, dan tersistematis yang dibuat untuk rentang waktu yang telah ditentukan oleh suatu organisasi. Program kerja akan menjadi pegangan bagi organisasi dalam menjalankan rutinitas organisasi.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Donni Juni Priansah (2017). Menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, masyarakat. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.Menurut Hunt & Pappas (1972) mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan menurut Swan (2003) dalam Tjiptono (2012:353) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

Kerangka Konseptual

Model kerangka konseptual tersebut dapat jelaskan dan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual
Sumber : Diolah Penulis

Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu;

H1 Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.

H2 Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.

H3 Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang termasuk kategori penelitian survey yaitu penelitian yang mengambil sample dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama. Informasi primer berkenaan dengan variabel penelitian ini dikumpulkan dengan teknik angket/kuesioner. Tipe penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat.Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat kota Banjarmasin yang berjumlah 722.860 (BPS Kota Banjarmasin 2021) yang menerima pelayanan baik secara online maupun datang langsung ke Direktorat Intelkam Polda Kalsel. Teknik pengambilan sample dengan menggunakan teknik probabilitas sampling adalah teknik penentuan sampel secara acak, yaitu setiap elemen populasi mempunyai probabilitas yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sedangkan untuk pemilihan sampel menggunakan simple random sampling yaitu pemilihan sampel acak sederhana yaitu memberikan kesempatan yang sama yang sifatnya tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih menjadi sampe l. Jadi berdasarkan metode solvin tersebut, maka total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden yang menerima pelayanan baik secara online maupun datang langsung ke Direktorat Intelkam Polda Kalsel. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, kuisioner dan tinjauan kepustakaan. Penelitian ini teknik pengolahan data yang akan dilakukan oleh penulis adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Selain itu adapun alat uji yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, reliabilitas asumsi klasik dan hipotesis dengan bantua alat SPSS 22.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dapat diketahui melihat nilai rhitung dan rtabel pada α 0,05. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variable	rhitung *(lihat lampiran 3)*	rtabel *(lihat lampiran 6)*
X1.1	0,452(**)	0,203
X1.2	0,776(**)	0,203
X1.3	0,826(**)	0,203
X1.4	0,833(**)	0,203
X1.5	0,715(**)	0,203

Sumber : Data spss diolah, 2022

Uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1) diketahui bahwa semua indikatornya datanya valid, ini dibuktikan dari nilai rhitung > rtabel.

Tabel 2. Uji Validitas
Variabel Perilaku Individu (X2)

Variable	rhitung *(lihat lampiran 3)*	rtabel *(lihat lampiran 6)*
X2.1	0,624(**)	0,203
X2.2	0,526(**)	0,203
X2.3	0,584(**)	0,203
X2.4	0,651(**)	0,203
X2.5	0,508(**)	0,203
X2.6	0,699(**)	0,203
X2.7	0,425(**)	0,203
X2.8	0,732(**)	0,203
X2.9	0,527(**)	0,203
X2.10	0,565(**)	0,203

Sumber : Data Spss diolah,2022

Uji validitas variabel perilaku individu (X2) diketahui semua indikatornya datanya valid ini dibuktikan dengan nilai rhitung > rtabel.

Tabel 3. Uji Validitas
Variabel Dampak Program Unggulan (X3)

Variable	rhitung *(lihat lampiran 3)*	rtabel
X1.1	0,440(**)	0,203
X1.2	0,419(**)	0,203
X1.3	0,565(**)	0,203
X1.4	0,617(**)	0,203
X1.5	0,586(**)	0,203

Sumber : Data spss diolah,2022

Uji validitas variabel dampak program unggulan (X3) diketahui semua indikatornya datanya valid ini dibuktikan dengan nilai rhitung > rtabel.

Table 4. Uji Validitas
Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variable	rhitung *(lihat lampiran 3)*	Rtabel
Y1.1	0,460(**)	0,203
Y1.2	0,490(**)	0,203
Y1.3	0,430(**)	0,203
Y1.4	0,410(**)	0,203
Y1.5	0,571(**)	0,203
Y1.6	0,403(**)	0,203
Y1.7	0,549(**)	0,203
Y1.8	0,547(**)	0,203
Y1.9	0,468(**)	0,203

Sumber : Data spss diolah,2022

Uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y) diketahui semua indikatornya datanya valid ini dibuktikan dengan nilai rhitung > rtabel.

Uji Reliabilitas
Formulasi uji reliabilitas adaalah apabila nilai Cronbach A_{lpha}>0,60, maka data reliable, berikut hasil uji reliabilitas, yaitu:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach Alpha	Nilai Baku
Kualitas pelayanan	0,784	0,60
Perilaku individu (X2)	0,735	0,60
Dampak program unggulan (X3)	0,685	0,60
Kinerja pegawai (Y)	0,653	0,60

Sumber: Data spss diolah,2022

Setelah dilakukan pengujian reliabilitas maka hasil dari jawaban perbandingan nilai cronbach dengan nilai baku diatas adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Berikut hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

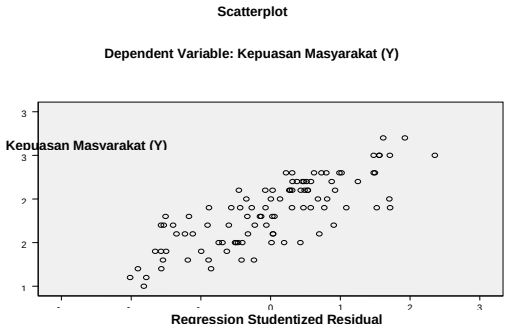
Variabel	Collinierarity Statistic's (lihat lampiran 5)	
	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan (X1)	0,987	2,176
Perilaku individu (X2)	0,979	2,037
Dampak program unggulan	0,998	2,299

Sumber: Data spss diolah,2022

Hasil uji multikolinieritas tidak ada gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi karena nilai *tolerance* mendekati 1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) menunjukkan tidak ada satu pun variabel bebas memiliki nilai VIF lebih dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Berikut hasil uji heteroskedastisitas dapat digambarkan sebagai berikut:

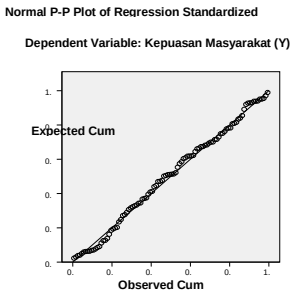


Gambar 2. ***Scatterplot***
Sumber : lampiran 5

`Kesimpulan grafik di atas ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan pengaruh variabel bebas.

Uji Normalitas

Adapun hasil dari uji normalitas dalam penelitian ini, yaitu:



Kesimpulan uji normalitas menunjukkan bahwa grafik terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen berdasarkan masukan dari variabel independen, karena memenuhi uji asumsi normalitas.

Analisis Regresi Berganda

Untuk menguji hal tersebut, perlu dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji regresi berganda melalui program spss, berikut ini rekapitulasi hasil regresi berganda tersebut, adalah :

Tabel 7. Analisis Regresi Berganda

Coefficients(a)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	13,386	1,823		7,343	,000
Kualitas Pelayanan (X1)	,685	,141	,683	4,858	,001
Perilaku Individu (X2)	,586	,152	,585	3,855	,002
Dampak Program Unggulan (X3)	,706	,117	,705	5,559	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)
Sumber: Lampiran 5

Dari data tersebut, maka dapat disusun persamaan struktural untuk model regresi sebagai berikut:
Y = 13,386 + 0,685X1+0,586X2+0,706X3 +e (1)

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis secara simultan dapat dilakukan dengan uji F (uji simultan) dengan cara membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel.
Selanjutnya untuk mendapatkan Fhitung dapat dilihat melalui tabel Anova berikut ini:

Tabel 8

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104,805	3	34,935	10,541	,000(a)
	Residual	32,150	97	3,314		
	Total	136,955	100			

a Predictors: (Constant), Dampak Program Unggulan (X3), Perilaku Individu (X2), Kualitas Pelayanan (X1)
b Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : lampiran 5

Berdasarkan tabel tersebut diketahui hasil regresi.Setelah diketahuinya nilai Fhitung dan F tabelnya maka dapat dijelaskan hipotesis secara simultan ini yaitu nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yakni : (F_{hitung} = 10,541 > F_{tabel}= 2,699) atau signifikansi $p < 0,05$ yaitu 0,000 < 0,05. Tingkat kepercayaan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%. Berdasarkan hasil analisis hipotesis pertama diketahui kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Prgram Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin, hipotesis pertama terbukti. Kemudian untuk melihat seberapa besar pengaruh dari Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Prgram Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin, dapat dilihat dengan uji determinasi, untuk itu data yang diperlukan :

Tabel 9. Uji Detrminasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805(a)	,765	,646	23,105

a Predictors: (Constant), Dampak Program Unggulan (X3), Perilaku Individu (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

R Square sebagai keofesien diterminasi dari data tersebut terlihat *R Square* sebesar 0,765 disini berarti 76,5% variasi kepuasan masyarakat bisa dijelaskan oleh variabel seperti faktor Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak program unggulan dan sisanya dari (100%-76,5%)= 23,5% dijelaskan variabel lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini seperti faktor motivasi, faktor lingkungan dan lain-laineUji Hipotesis Parsial

Untuk mengetahui akan pengujian hipotesis secara parsial diketahui dengan cara membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel. Untuk mengetahui akan nilai Ttabel dapat dilihat dari tabel beirkut ini:

Tabel 10. Data Uji Parsial

Variabel	Standardized Coefficients Beta	Thitung	Sig
Kualitas Pelayanan	0,683	4,858	,001
Perilaku Individu	0,585	3,855	,002
Dampak Program Unggulan	0,705	5,559	,000

Sumber: Data primer diolah, 2022

Setelah diketahui akan hasil dari dasar pengujian secara parsial, maka dapat kita uraikan hasil uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin

   Hal ini dapat dilihat pada perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu : (t_{hitung} = 4,858 > t_{tabel} = 1,970) atau signifikansi $p < 0,025$ yaitu 0,001 < 0,025.

Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis secara parsial untuk variabel kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin, diterima.

Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin dapat diketahui dengan melihat nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,683 yang berarti variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepada kepuasan masyarakat sebesar 68,3%.

2. Perilaku individu berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin

Hal ini dapat dilihat pada perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu : (t_{hitung} = 3,855 > t_{tabel} = 1,970) atau signifikansi $p < 0,025$ yaitu 0,002 < 0,025.

Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis secara parsial untuk perilaku individu berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin, diterima.

Besarnya pengaruh variabel Perilaku individu berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin dapat diketahui dengan melihat nilai *Standardized Coefficients Beta* 0585 yang berarti perilaku individu memberikan pengaruhi kepada kepuasan masyarakat sebesar 58,5%.

3. Dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.

Hal ini dapat dilihat pada perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu : (t_{hitung} = 5,559 > t_{tabel} = 1,970) atau signifikansi $p < 0,025$ yaitu 0,000 < 0,025. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis secara parsial untuk variabel dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin, diterima.

Besarnya pengaruh variabel dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin, dapat diketahui dengan melihat nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,705 yang berarti dampak program unggulan memberi pengaruhi kepada kepuasan masyarakat sebesar 70,5%.

Pembahasan

Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian secara simultan diketahui bahwa kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin dan besar pengaruh secara simultan sebesar 76,5% selain itu hasil penelitian ini juga sejalan dengan peneliti terdahulu Budi Sutiono, 2016, yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa perilaku kerja, kualitas pelayanan dan program kerja kepolisian berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Sehubungan dengan hasil penelitian tersebut, maka pihak Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan perlu lebih memperhatikan kembali akan kualitas pelayanan khususnya pelayanan SKCK dengan memberikan pelayanan yang mudah ramah, cepat, cermat, tepat waktu serta tidak berbelit-belit selain itu pihak kepolisian pun perlu juga memperbaiki beberapa oknum polisi yang berperilaku kurang baik dan hal ini perlu ditindak tegas serta diberikan sangsi agar tidak ada perilaku anggota yang bertentangan dengan aturan sedangkan terkait dengan program unggulan dari pihak Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan perlu lebih ditingkatkan kembali akan kualitas layanan dan fasilitas layanannya agar masyarakat merasa puas terhadap program yang dijalankan oleh pihak Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan.

Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian secara parsial diketahui bahwa kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin dapat diketahui dengan melihat nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,683 yang berarti variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepada kepuasan masyarakat sebesar 68,3%. Besarnya pengaruh variabel Perilaku individu berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin dapat diketahui dengan melihat nilai *Standardized Coefficients Beta* 0585 yang berarti perilaku individu memberikan pengaruhi kepada kepuasan masyarakat sebesar 58,5%. Besarnya

pengaruh variabel dampak Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin, dapat diketahui dengan melihat nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,705 yang berarti dampak program unggulan memberi pengaruhi kepada kepuasan masyarakat sebesar 70,5% dan hasil penelitian ini sejalan pula dengan penelitian Adi Jaya Sulaiman, 2015, yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa perilaku kerja pegawai, kualitas layanan dan program kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, hendaknya Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan dapat lebih fokus lagi meningkatkan akan aspek:

a. Kualitas pelayanan melalui peningkatan aspek reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya Tanggap, berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan anggota polisi untuk membantu para masyarakat dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan, perilaku anggota polisi yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisiann bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Jaminan juga berarti bahwa para anggota kepolisian selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat. Meningkatakn aspek empati, menyatakan bahwa instansi kepolisian memahami masalah para masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman dan meningkatkan bukti fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan institusi kepolisian bersih, serta penampilan dari polisi dan pegawai yang rapi
b. Perilaku individu dalam hal ini upaya yang perlu dilakukan adalah selalu meningkatkan kompentensi anggota polisi yang baik dan menunjang terhadap bidang pekerjaan, menciptakan agar anggota selalu handal dalam bekerja, mempunyai kejujuran yang baik dalam bekerja, memiliki tingkat integritas yang tinggi dalam bekerja, selau bersikap menghormati sesama dalam lingkup social, mampu mengembangkan diri dalam ruang lingkup bidang pekerjaan dan lingkungan kerja, mempunyai pola fikir yang baik dan positif dalam bekerja dan meningkatkan sikap berhati-hati dalam bekerja
c. Dampak Program Unggulan dalam hal ini upaya yang dapat dilakukan adalah selalu menigkatakn sarana dan prasarana pelayanan, membuat metode pelayanan yang simpel dan tidak rumit dan meningkatkan kemampuan Sumber Daya
d. Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian diketahui bahwa program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin karena nilai nilai *Standardized Coefficients Beta* besar dari variabel kualitas pelayanan yakni sebesar 68,3%dan variabel perilaku individu sebesar 58,5% sedangkan nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,705 yang berarti dampak program unggulan memberi pengaruhi kepada kepuasan masyarakat sebesar 70,5%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka berinovasi kembali dalam membuat program kerja bagi kepentingan masyarakat serta hendaknya pihak kepolisian dapat selalu meningkatkan memberikan pelayanan yang mudah ramah, cepat, cermat, tepat waktu serta tidak berbelit-belit

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Prgram Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.
2. Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian, perilaku individu dan dampak Prgram Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.
3. Program Unggulan Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Selatan berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Di Kota Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, & Siregar. (2010). Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Penanganan dan Pengolaha Hasil Ubi Jalar, *Jurnal Pertanian*.

Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) (2000), Jakarta

Erwin, D. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid I. Jakarta: Rineka Cipta.

Fauzi, A., & Karsudjono, A. J. (2021). Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention melalui Stres Kerja pada BNI Life Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *7*(3), 368-380.

Hunt, S. D., & Pappas, J. L. (1972). A crucial test for the Howard-Sheth model of buyerbehavior. *Journal of Marketing Research*, *9*(3), 346-348.

Hurriyati, D. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku cyberloafing pada pegawai negeri dinas pekerjaan umum kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Psyche*, *11*(2), 75-86.

Melania, M., Karsudjono, A. J., Kusmaningtyas, A., & Ratnawati, T. (2021). Exploring Characteristic of Women Leadership in Socio-Religious Organization The Catholic Woman of The Republic Of Indonesia South Kalimantan Region. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, *5*(1), 31-39.

Notoatmodjo, S. (2013). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.

Parasuraman, A. (2011), The Behavioral Consequenses Of Service Quality. Prentince Hall. New Jersey

Priansah, D. J. (2017). Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Alfabeta, Bandung

Rahmat, H. K., Banjarhanor, J., Ma'rufah, N., & Widana, I. D. K. K. (2020). Pemberdayaan Masyarakat oleh Bintara Pembina Desa (Babinsa) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, *7*(1), 91-107.

Ramadhan, R., Mulyadi, M., & Marzuki, M. (2021). Peran Polisi Masyarakat (Polmas) Dalam Mewujudkan Sistem Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat (Studi Di Kepolisian Resort Tanjung Balai). *Jurnal Ilmiah Metadata*, *3*(1), 274-291.

Ratminto, & Atik. (2013). Manajemen Pelayanan disertai dengan Pengembangan Model Konseptual,

Ridwan, D. P. (2018). Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kepolisian daerah sulawesi selatan. *Akmen Jurnal Ilmiah*, *15*(3).

Soesanto. (2011). Pengantar Ilmu Manajemen Perusahaan. Jakarta: Rineka Cipta.

Sunarya, H. (2012). Manajemen Perencanaan dan Desain Pekerjaan. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Suti'ah, M., & Prabowo, S. L. (2009). Manajemen pendidikan. *Jakarta: Kencana*.

Swan, J. E., Martin, W. S., & Trawick, I. F. (2003). Compensatory satisfaction: An ethnography of avoiding disappointment and producing satisfaction in birding. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, *16*, 157-165.

Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran Jasa, Jilid Dua, Yogyakarta: Andi Offset.

Wawan. A., & Dewi. M. (2011). Teori Dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Manusia. Warung Buku, Bandung.

Wiyanti, R. A. (2010). *Strategi Binamitra Polisi Sektor (Polsek) Tambusai Utara Sebagai Pelaksana Fungsi Humas dalam Mensosialisasikan Program Kamtibmas* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).