

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI (KPPBC) TIPE MADYA PABEAN B BANDAR LAMPUNG

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND INFRASTRUCTURE FACILITIES ON PUBLIC SATISFACTION AT THE CUSTOMS SUPERVISION AND SERVICE OFFICE (KPPBC) TYPE MADYA CUSTOMS B BANDAR LAMPUNG

Candera Sutanto^{1*}, Selamat¹

¹Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

*Correspondence: canderasutanto@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari Penelitian ini adalah bahwa kondisi persaingan jasa pelayanan saat ini sangat ketat di antara lembaga pemerintah dan swasta. Di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung, kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana. Pada dasarnya, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan saat kebutuhan, harapan, dan keinginan masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan berubah. Dengan demikian, industri rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan konsisten. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dalam menganalisis fakta-fakta yang ditemukan yang bertujuan untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan berganda. Penelitian ini menggunakan 84 responden penelitian. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dengan tingkat pengaruh (R-square) sebesar 95,5%. Terdapat pengaruh sarana prasarana (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dengan tingkat pengaruh (R-square) sebesar 98,7%. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan sarana prasarana (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y), dengan tingkat pengaruh (R-square) sebesar 97,6%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

The purpose of this study is that the current condition of service competition is very tight among government and private institutions. At the Customs Supervision and Service Office (KPPBC) Type Madya Customs B Bandar Lampung, public satisfaction can be improved through improving service quality and availability of facilities. Basically, good service quality is not only achieved, but also maintained and sustained when the needs, expectations, and desires of the community and various interested parties change. Thus, the hospital industry is expected to provide higher quality and consistent services. This research uses descriptive quantitative research methods, namely research methods that use data in the form of numbers in analyzing the facts found which aim to determine the relationship between variables in a population. The analysis used is simple and multiple regression. This study used 84 research respondents. Based on the results of data analysis, the answers to the hypotheses are as follows; there is an effect of service quality (X1) on community satisfaction (Y), with an influence level (R-square) of 95.5%. There is an influence of infrastructure (X2) on community satisfaction (Y), with an influence level (R-square) of 98.7%. There is an effect of service quality (X1) and infrastructure facilities (X2) together on community satisfaction (Y), with an influence level (R-square) of 97.6%.

Keywords: Service Quality, Infrastructure, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam era seperti sekarang, yang sudah semakin menunjukkan kemajuan dan ketatnya persaingan, sangat sulit untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan. Ini karena pelayanan menjadi salah satu komponen penting keberhasilan suatu lembaga atau instansi. Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksanaan perundang-undangan disebut pelayanan publik. Aparatur pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Upaya terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan harapan masyarakat untuk memastikan bahwa pelayanan pemerintah kepada masyarakat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, transparan, sederhana, mudah dilaksanakan, dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, semua jajaran aparatur negara, pada semua tingkatan, berusaha secara konsisten untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan reputasi suatu organisasi yang memiliki hubungan yang kuat dengan masyarakat, pelayanan publik merupakan komponen yang sangat penting untuk kontribusi yang signifikan. Pelayanan publik merupakan perbandingan antara apa yang telah diberikan oleh organisasi dan harapan masyarakat.

Kepentingan masyarakat sebagai pelanggan selalu mendahului kualitas

pelayanan publik, tetapi masyarakat selama ini menganggap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat cenderung buruk dan tidak berkualitas. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya pengaduan yang diajukan kepada aparat pemerintah yang bertugas memberikan layanan masyarakat. Salah satu keluhan masyarakat terhadap aparat pemerintah adalah selain birokrasi yang kaku dan perilaku oknum yang kadang-kadang tidak baik. Hal ini sering kali menjadi alasan utama masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Meskipun demikian, lembaga pemerintah mulai menata dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan semakin baik pemerintahan dan pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan, kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi. Dalam hal ini, KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung adalah lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan sarana dan prasarana canggih digunakan untuk mendapatkan simpati masyarakat. Dalam dunia bisnis, persaingan berfungsi sebagai perantara. Salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak adalah pelayanan yang baik. Apabila wajib pajak merasa lebih puas, mereka akan lebih mampu memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga target penerimaan pajak dapat

dicapai.

Penerapan Standard Operating Procedure yang ditetapkan menyebabkan segala urusan menjadi dapat berjalan dengan baik. Tentunya Standard Operating Procedure memiliki peran penting dalam proses pelayanan, yang juga memiliki tujuan pekerjaan berjalan dengan konsisten dan sistematis dan terkelola dengan baik agar memiliki mutu pelayanan yang sesuai dengan standar. Tujuan dari Standard Operating Procedure adalah menghindari segala sesuatu yang tidak diinginkan selama proses pelayanan maka dari itu diperlukan prosedur yang tetap. Prosedur yang dimaksudkan adalah pelaksana pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor pemerintah dapat berjalan dengan terstruktur sehingga tidak keluar jalur dari tujuan yang ingin dicapai dan prosedur harus diikuti demi kelancaran tujuan yang akan dituju. Pelayanan yang diberikan pemerintah juga akan dirasakan oleh pengguna layanan dan masyarakat, disamping itu keinginan atas pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta biaya dan syarat yang dilengkapi harus jelas, serta sikap yang ramah saat melayani. Sehingga pelayanan yang baik menjadi peran penting pemerintah pelayanan publik untuk mencapai kepuasan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung masih kurang memuaskan karena proses penyelesaian layanan yang terlalu lama dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Waktu pelayanan adalah masalah yang sering dikeluhkan oleh sebagian orang. Meskipun waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan dokumen ini telah memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan

oleh pemerintah mengenai standar waktu pelayanan publik, waktu yang diperlukan masih dianggap terlalu lama bagi masyarakat.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Apabila layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan pelanggan, maka layanan dianggap baik dan memuaskan, dan jika layanan melampaui harapan pelanggan, maka layanan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bergantung pada seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Sarana prasarana memengaruhi kepuasan masyarakat selain kualitas pelayanan. Dengan adanya bangunan perkantoran, perkantoran merupakan salah satu tempat penunjang yang berperan penting bagi para pelaku bisnis. Perkantoran memungkinkan pekerja organisasi menyelesaikan pekerjaan mereka dengan cara yang terstruktur dan efektif, yang membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Ketika membangun perkantoran, organisasi harus mempertimbangkan beberapa faktor pendukung. Ini termasuk prasarana yang terkait dengan gedung, luas gedung yang sesuai dengan bidang dan kebutuhan bisnis, dan sarana atau benda apa yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan perkantoran. Setiap aktivitas perkantoran dapat dilakukan dengan nyaman jika sudah di manajemen dengan baik. Fasilitas ini membuat masyarakat dan karyawan menarik. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung karyawan dalam memberikan layanan mereka, diharapkan akan melayani kebutuhan masyarakat. Jika ini terjadi, bukan hanya pegawai yang bekerja

di sana, tetapi juga orang lain yang datang untuk menikmati layanan yang diberikan oleh instansi. Baik kinerja organisasi publik maupun pelayanan yang diberikan oleh orang lain membentuk kepuasan masyarakat. Persepsi kualitas jasa adalah faktor utama penentu kepuasan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang buruk menciptakan citra buruk pemerintah di mata masyarakat. Pelayanan yang diberikan dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi atau sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei pada pelayanan KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung terkait dengan Bandar Lampung sudah tergolong baik dan memuaskan, dengan pencapaian rata-rata pelayanan sebesar 85,72. Terdapat beberapa peralatan kantor yang dalam keadaan tidak baik dan belum memadai, hal ini perlu adanya peningkatan terhadap sarana dan prasana pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung terciptanya efektifitas kinerja pegawai dalam organisasi. Khususnya untuk sarana parkir kendaraan roda 4 yang kurang luas sehingga terjadi penumpukan kendaraan hingga keluar area parkir kantor yang dapat mengganggu arus lalu lintas. Pengambilan dokumen yang terkadang belum tepat waktu sesuai jadwal, karena berkas dokumentasi belum selesai tercetak sesuai dengan target. Selain itu prasarana akses internet di gedung KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung juga masih kurang cepat untuk proses administrasi sehingga pelayanan jadi tidak

maksimal ke masyarakat. Kendala tersebut yang juga mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan di KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis mengambil judul penelitian **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat di KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung"**

KAJIAN TEORI

Kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan suatu instansi pemerintahan jasa, yang harus mengedepankan kualitas layanan yang baik dan memenuhi harapan pengguna jasa, karena harapan pengguna layanan menjadi bagian penting untuk diperhatikan agar sesuai dengan kenyataan yang mereka terima, bahwa perasaan yang dirasakan pengguna jasa akan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima.

Menurut (Chandra, 2016) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut (Wahdiniwaty, 2017), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Menurut (Kotler, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut (Barata, 2018) menyatakan bahwa berbicara mengenai

kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan jasa yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses yang diberikan oleh produsen untuk memenuhi harapan konsumen.

Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam hal sarana prasarana sarana adalah komponen atau tambahan yang bekerja di latar belakang untuk mendukung proses koordinasi kegiatan dan fungsi kerja. Sementara itu, prasarana mengacu pada setiap item yang digunakan untuk memungkinkan pelaksanaan operasi kerja yang sedang berlangsung atau sedang berlangsung. Tanpa adanya sarana prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 menyatakan bahwa, "Standar sarana dan prasarana kantor adalah pedoman yang dipakai sebagai skala baku ruang kantor, instrument kantor dan kendaraan dinas".

Sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/ alat langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: tempat tunggu, toilet, tempat sampah, dan

lain-lain. Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: keadaan lingkungan sekitar ruang perawatan. Sarana prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas yaitu dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai tujuan. Menurut (Mulyasa, 2014), sarana prasarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses kerja, seperti gedung, ruang, meja, serta alat tulis kantor. Berdasarkan dua pendapat tersebut maka yang dimaksud dengan sarana dan prasarana lebih banyak fokus ke peralatan kerja dan komponen lain yang mendukung proses kerja tersebut.

Rasa kepuasan yang didapat oleh masyarakat merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat juga diartikan sebagai kinerja yang dirasakan masyarakat setelah memperoleh pelayanan, apabila kinerja suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi sebaliknya apabila kinerja suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan lebih tinggi dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional

dipicu oleh proses evakuasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

Menurut (H., 2009), mengatakan bahwa “Kepuasan masyarakat adalah hasil akumulasi dari masyarakat atau masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa. Masyarakat puas kalau setelah member produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas adalah masyarakat yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, masyarakat yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan masyarakat lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan”.

Menurut Rezha menyatakan bahwa: Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Penelitian akan dilaksanakan dari Bulan November Tahun 2023 sampai dengan Bulan Februari Tahun 2024, dengan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang

bermaksud membuat pemaparan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field reseach), bersifat kuantitatif dimana penjelasannya bersifat objektif dengan menjelaskan pendekatan-pendekatan yang ada (L., 2014). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung yang berjumlah 840 orang. Sampel pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung yaitu sebanyak 84 orang. Dalam penelitian ini digunakan 10 orang responden diluar sampel untuk uji instrumen tersebut valid dan reliabel, guna mengetahui layak tidaknya instrumen tersebut digunakan sebagai alat ukur..

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah :

Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga. Data primer ini diperoleh dengan menebar instrumen penelitian berupa kuisisioner kepada responden.

Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui orang lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan..

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini maka teknik–teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Observasi.

Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap hal – hal yang diteliti, meliputi komunikasi internal, pelatihan dan kinerja

pegawai yang terjadi secara faktual di lokasi penelitian.

b. Kuesioner / angket.

Yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang dibagikan pada responden, untuk memperoleh informasi tentang hal - hal yang ia ketahui.

Metode Analisis

Penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, jenis penelitian ini adalah penelitian yang bermaksud membuat pemaparan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai

fakta-fakta dan sifat – sifat populasi tertentu yang digambarkan melalui angka-angka atau gambar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis Parsial Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, seperti dibawah ini:

Tabel 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.270	1.541		5.368	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.835	.035	.977	23.952	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji-t didapatkan nilai t sebesar 23,952. Jika dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05 (yaitu 1,664) dari ttabel maka thitung 23,952 > ttabel 1,664, sehingga dapat disimpulkan bahwa: Ha menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh variabel terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) Diterima. Oleh karena itu, variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Persamaan regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan

variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah $Y = 8,270 + 0,835X1$ yang artinya setiap kali variabel Sarana Prasarana meningkat sebesar 1 poin maka variabel Kepuasan Masyarakat akan meningkat di KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung mencetak 0,835 point.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka koefisien determinasi Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.977 ^a	.955	.953	1.42913

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat (Y)

menyumbang 95,5%, sisanya sebesar 4,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis Parsial Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil uji t pengaruh Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai berikut :

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,977 termasuk dalam kategori sangat kuat yakni (0,800 - 1,00). Koefisien Determinasi (KD)= $R^2 = 0,955 \times 100\% = 95,5\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) menjelaskan perubahan variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 3

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.017	1.287		3.122	.004
Sarana Prasarana (X2)	.918	.029	.987	31.946	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t sebesar 31,946. Jika dibandingkan dengan t-tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu 1,664, $t_{hitung} 31,946 > t_{tabel} 1,664$, sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi Sarana Prasarana (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diterima. Persamaan regresi variabel Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan

Masyarakat (Y) adalah $Y = 4,017 + 0,918X_2$ yang artinya untuk setiap peningkatan variabel Sarana Prasarana sebesar 1 poin maka variabel Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,918 poin.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka untuk mengetahui koefisien pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4

Model Summary Sarana Prasarana (X2) menjelaskan 97,4%

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	.974	.973	1.082

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana (X2)

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Sarana Prasarana (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,987 termasuk dalam kategori sangat kuat yakni (0,800 - 1,00). Koefisien Determinasi (KD)= $R^2 = 0,974 \times 100\% = 97,4\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Sarana Prasarana (X2) menjelaskan perubahan variabel Kepuasan Masyarakat (Y), sedangkan sisanya 2,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

perubahan variabel Kepuasan Masyarakat (Y), sedangkan sisanya 2,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis Simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Melalui program SPSS 22, secara simultan (simultan) variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diuji hipotesis simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) melalui hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 5

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1197.906	2	598.953	538.450	.000 ^b
	Residual	28.921	81	1.112		
	Total	1226.828	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Melalui uji F diperoleh F hitung sebesar 538,450 jauh lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 3,111. Oleh karena itu, Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Oleh karena itu, berdasarkan hasil analisis di atas dapat dibuktikan atau diterima hipotesis yang diajukan, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan

Masyarakat (Y).

Analisis Regresi Berganda Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, data yang diperoleh dari perhitungan regresi berganda Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 6

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.777	1.346		3.550	.001
	Kualitas Pelayanan (X1)	.206	.132	.241	1.558	.131
	Sarana Prasarana (X2)	.699	.144	.751	4.855	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi X2 0,699 lebih besar dari pada koefisien regresi X1 0,206. Hal ini menunjukkan

bahwa dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat, pengaruh variabel Sarana Prasarana lebih tinggi atau lebih penting daripada Kualitas Pelayanan pada KPPBC

Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung sangat baik. Menurut bagian dari uji hipotesis yang dilakukan dengan uji t, nilai thitung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 23,952 lebih besar dari ttabel 1,664. Persamaan regresi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat sebesar $Y = 8,270 + 0,835X_1$ menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,835 poin dengan setiap kenaikan 1 poin pada variabel Kualitas Pelayanan. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Masyarakat KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung, dengan 95,5% menyumbang kontribusi, dan sisanya sebesar 4,5% diberikan oleh faktor lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sarana Prasarana KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung sangat kuat. Dengan menggunakan uji-t untuk menguji hipotesis secara parsial, diperoleh nilai thitung 31,946 dan nilai ttabel 1,664. Kepuasan Masyarakat KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Sarana Prasarana, dengan persamaan regresi $Y = 4,017 + 0,918X_2$ yang menunjukkan bahwa setiap variabel Sarana Prasarana meningkat 1 poin, maka variabel Kepuasan Masyarakat meningkat 0,918 poin. Faktor lain yang tidak ditemukan menyumbang 1,3% dari peningkatan tersebut.

Hasil uji hipotesis simultan Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar

538,450 jauh lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 3,111. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 97,6%, dengan 2,4% tambahan disebabkan oleh penyesuaian faktor lain yang tidak ditentukan oleh penulis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung sebesar 95,5%, sementara 4,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung sebesar 98,7%, sementara 1,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dan kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di KPPBC Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung sebesar 97,6%, sementara 2,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi yang sangat besar dari kedua faktor tersebut. Faktor lain yang tidak diteliti memberikan kontribusi yang relatif kecil.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, A. A. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.

- Chandra, T. dan. (2016). *Strategi Pemasaran*.
- H., I. (2009). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- L., M. (2014). *Metode penelitian kualitatif*.
- Mulyasa. (2014). *Pengembangan dan Implementasi Kurikulum 2013*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Wahdiniwaty, A. P. dan R. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Kepercayaan dan Kewajaran*.