

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KINERJA POLISI LALU LINTAS PADA DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA METRO JAYA

Nira Hervianti *

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mitra Bangsa

nirahervianti@umiba.ac.id

Kemal Taufik

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mitra Bangsa

kemaltaufik@umiba.ac.id

Widya Nengsih

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mitra Bangsa

widyanengsih@umiba.ac.id

**Corresponding author:* pipit@umiba.ac.id

Received: 23 April 2026

Revised: 23 Juni 2026

Published: 15 Oktober 2026

Abstract

Service quality involves consistently providing services while adhering to predetermined standards of speed and timeliness. Infrastructure refers to all resources that facilitate and streamline the execution of tasks, whether in the field or in the office. Performance refers to the results achieved by an individual or a group of people within an organization. The research objectives are as follows: To determine whether Service Quality and Infrastructure jointly influence the performance of traffic police at the Traffic Directorate of the Metro Jaya Regional Police. The sampling technique used in this study was random sampling from a population of 3,241 individuals. The sample size was determined using the Slovin formula as cited in Husein Umar (2017), resulting in a sample of 97 individuals. The results of the study indicate that, both partially and simultaneously, there is a positive and significant influence of service quality and infrastructure on the performance of traffic police. In light of these findings, the following recommendations are made: 1) Management is expected to pay closer attention to service quality, infrastructure, and traffic police performance in accordance with expectations and the available human resources in this field. 2) Good infrastructure within the organization can be maintained in all aspects by adhering to all work programs. 3) Future researchers are encouraged to measure work motivation by incorporating additional variables beyond those included in this study.

Keywords: Service Quality, Infrastructure, and Traffic Police Personnel Performance

Abstrak

Kualitas pelayanan senantiasa memberikan pelayanan dengan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan. Sarana prasarana adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan melancarkan pelaksanaan tugas baik dilapangan maupun di kantor. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi.

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui apakah secara bersama-sama pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas Pada Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Random Sampling* atau secara acak dari populasi yang ada berjumlah 3.241 orang populasi yang di jadikan sampel mengacu pada rumus Slovin dalam Husein Umar, 2017 diperoleh 97 orang sampel. Hasil penelitian diperoleh bahwa secara parsial dan simultan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas. Terkait dengan hasil penelitian ini, maka direkomendasikan agar: 1) Pihak pimpinan diharapkan lebih memperhatikan Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana dan Kinerja Polisi Lalu Lintas sesuai dengan keinginan, dan jumlah sumber daya manusia yang ada dalam satu bidang tersebut. 2) Sarana Prasarana yang baik dalam organisasi dapat dipertahankan dalam semua aspek baik taat pada semua program kerja. 3) Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengukur motivasi kerja dengan menambahkan variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Kinerja Personel Polisi Lalu Lintas

PENDAHULUAN

Polisi lalu lintas (Polantas) secara fungsional dapat dianggap sebagai “*etalase*”. Polisi yang secara langsung berhadapan dengan kepentingan masyarakat banyak yang sehari-harinya menggunakan sarana jalan sebagai sarana transportasi, baik angkutan dalam kota, antar kota maupun antar propinsi. Anggapan tersebut mencerminkan sikap dan perilaku Polisi pada umumnya terwakili oleh sosok Polantas yang sehari-hari berhadapan dengan masyarakat. Secara faktual, citra Polisi salah satunya terwakili oleh Polantas, karena baik buruknya anggota Polantas berdinamika akan mempengaruhi citra Polisi. Anggota Polantas adalah anggota Polri yang langsung berhubungan dengan masyarakat, karena tugas utama Polantas adalah pelayanan kepada masyarakat baik yang di staf maupun di jalan raya.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan bukan hanya berdasarkan dari pengakuan atau juga penilaian dari pemberi pelayanan, tapi sebenarnya penilaian itu diberikan dari pihak yang menerima pelayanan misalnya ditujukan dengan nada tidaknya keluhan dari masyarakat atau pengguna jasa pelayanan.

Sarana dan prasarana secara etimologi memiliki perbedaan, namun keduanya memiliki keterkaitan yang sangat penting sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan. Dengan kata lain, suatu proses kegiatan yang akan dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana jika sarana dan prasarana tidak tersedia. Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat vital dan hal yang sangat penting dalam menunjang kelancaran atau kemudahan dalam proses tugas kerja dilapangan, dalam kaitannya dengan operasional Polisi Lalu Lintas.

Kinerja Polisi Lalu Lintas merupakan hasil dari suatu proses atau aktivitas pada fungsi tertentu yang dilaksanakan oleh seseorang baik sebagai individu maupun

sebagai anggota Polisi Lalu Lintas dari suatu kelompok atau organisasi pada periode tertentu berdasarkan standar yang telah ditetapkan, dan hasilnya dapat dinikmati sendiri maupun oleh kelompok dalam organisasi. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja Polisi Lalu Lintas maka banyak faktor yang mempengaruhi, namun dalam penelitian ini peneliti mengambil variabel kualitas pelayanan dan sarana prasarana.

Tinjauan Pustaka

Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan senantiasa memberikan pelayanan dengan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan. Kualitas pelayanan dalam arti pemberian layanan yang berkualitas baik dan dilakukan profesional pada satu sisi, dan perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari pemberdayaan (*empowering*) yang dialami oleh masyarakat disisi lainnya. Maka perlu kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik/masyarakat, perlu untuk senantiasa meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan. Pelayanan menurut beberapa ahli diantaranya adalah : Menurut pendapat Mauludin Hanif., (2018:67) mengemukakan pengertian kualitas pelayanan bahwa : “Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas langganan yang mereka terima atau peroleh. kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”.

Menurut pendapat Pertiwi (2021:68) mengemukakan pengertian kualitas pelayanan bahwa :

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan penggunaannya”.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) mengemukakan pengertian kualitas pelayanan bahwa :

“Service Quality can be interpreted as focusing on meeting the needs and requirements, as well as on timeliness to meet customer expectations. Quality of Service applies to all types of services provided by the company while the client is in the company, artinya : Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.”

Menurut pendapat Feisal Tamin (2017:65) mengemukakan pengertian kualitas pelayanan bahwa :

“Kualitas pelayanan yang profesional setidaknya tidaknya harus mencerminkan akuntabilitas dan responsibilitas. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik maka aparat pemerintah perlu memahami prinsip – prinsip pelayanan yang baik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi serta kenyamanan. Profesionalisme aparat dalam memberikan pelayanan dengan sendirinya akan menggambarkan citra pelayanan yang diberikan kepada publik.”

Kualitas pelayanan dalam rangka mempertahankan kehidupan organisasi sangat diperlukan, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2018:99) menyatakan bahwa :

“Service or service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes, and the environment that meet or exceed expectations, artinya : kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dalam pelayanan pada umumnya melakukan pengaturan terhadap produk. Sejalan dengan karakteristik produk di atas kegiatan pelayanan yang dinyatakan oleh Roth Gabriel dalam Bambang Istianto, (2019:106) mengemukakan pelayanan bahwa : *“Something made available to the whole of population, and it involves things which people can not provide for themselves, I, e, people must act collectively.* “Pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya secara sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok”.

Pelayanan dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan kosumen yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan, yaitu: “Kualitas pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan menurut Parasuraman dan Carman dalam Tangkilisan (2016:219) mengemukakan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman bahwa konsep dan pengukuran kualitas pelayanan merupakan konsep yang sulit dipahami karena pelayanan itu sendiri merupakan sesuatu yang abstrak.

Definisi Sarana Prasarana

Sarana kerja adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan kegiatan program kerja dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan antara lain, ruang kantor, peralatan kerja dan kendaraan dinas. Sedangkan Prasarana kerja adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, seperti gedung

kantor. Pengertian sarana dan prasarana sangat banyak, apalagi di era globalisasi ini banyak bermunculan ide-ide atau gagasan – gagasan baru mengenai definisi dari sarana dan prasarana oleh para ahli di bidangnya. kali ini kita akan membahas mengenai Sarana dan Prasarana menurut para ahli diantaranya menurut Arikunto & Yuliana (2018:81) mengemukakan pengertian sarana prasarana kerja bahwa :

“Sarana prasarana adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan melancarkan pelaksanaan usaha dapat berupa benda maupun uang. Untuk mempermudah dan melancarkan proses usaha kerja baik berupa benda ataupun uang merupakan sarana yang dibutuhkan di organisasi. Hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk menghasilkan dan meningkatkan kualitas produk”

Menurut Moekijat (2017:65) mengemukakan pengertian sarana prasarana kerja merupakan bagian dari lingkungan non fisik. bahwa:

”Sarana adalah barang atau benda bergerak yang dapat dipakai sebagai alat dalam pelaksanaan tugas fungsi unit kerja. Contoh: mobil, komputer, pulpen, kertas, tinta printer, dan lain-lain. Sedangkan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. contoh gedung kantor”.

Menurut pendapat Moenir (2018:94) mengemukakan pengertian sarana dan prasarana bahwa : “Sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/ alat langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: tempat tidur, toilet, tempat sampah, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan”.

Menurut pendapat E. Mulyasa (2019:49) mengemukakan pengertian Sarana Prasarana kerja bahwa :

”Sarana prasarana kerja merupakan peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses kerja, seperti gedung, ruang kerja, meja kursi, serta alat-alat dan lainnya. Adapun yang dimaksud dengan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses kerja, seperti halaman, jalan menuju tempat kerja dan lain sebagainya, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses kerja, seperti lapangan olahraga, komponen tersebut merupakan sarana kerja”.

Sedangkan menurut pendapat Yuwono (2018:114) mengemukakan pengertian sarana dan prasarana bahwa :

“Sarana adalah segala sesuatu hal yang dapat ataupun bisa digunakan sebagai peralatan / alat untuk mencapai suatu tujuan atau maksud yang telah ditetapkan. dan prasarana adalah suatu perangkat yang dijadikan sebagai penunjang utama dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan secara bersama”.

Jadi dari beberapa teori diatas mengenai sarana dan prasarana, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwasanya Sarana adalah sebuah atau sesuatu yang berupa alat yang biasa digunakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan atau ditetapkan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang biasa

digunakan sebagai penunjang utama agar terselenggaranya suatu produksi atau juga dapat dikatakan bahwasannya sarana itu adalah sesuatu yang dapat bergerak sedangkan prasarana sesuatu yang tidak dapat bergerak.

Definisi Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata Kinerja (*performance*). Kinerja mengacu pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja atas pelaksanaan tugas tertentu dalam hal ini mencakup kinerja individu pegawai, kinerja kelompok, kinerja organisasi yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai. Kinerja mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi. Menurut para ahli diantaranya adalah : Menurut pendapat Adhari I. Z. (2020:77) mengemukakan pengertian kinerja bahwa :

”Kinerja adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan–kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Untuk mencapai kinerja yang optimal maka perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kompensasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan”

Menurut pendapat Emron Edison (2019:176), mengemukakan pengertian kinerja bahwa :

”Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit orientet yang dihasilkan selama satu periode waktu. kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi”.

Menurut Suci Prawirosentono dalam Lijan Sinambela, (2020:481) mengemukakan pengertian kinerja bahwa :

”Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Menurut pendapat Widjajakusuma (2020:86) mengemukakan pengertian kinerja pegawai bahwa :

”Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai pegawai, salah satunya diartikan sebagai tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah

(mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu/tujuan organisasi”.

Menurut Nisa, Astuti, & Prasetya, (2019:73) mengemukakan pengertian kinerja bahwa :

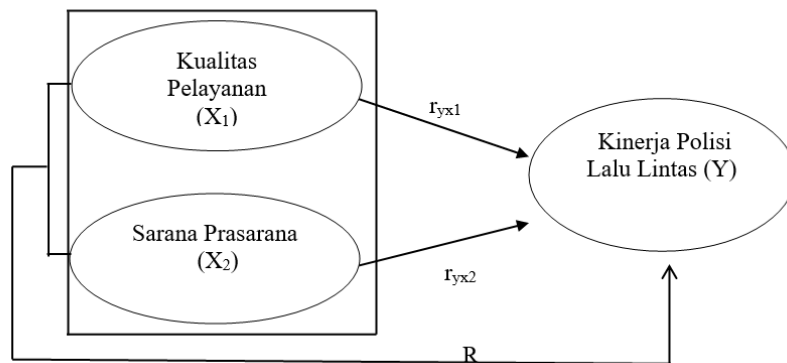
“Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga berbagai upaya kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja Pegawaidengan mengevaluasi kinerja dan membuat berbagai inovasi demi keefektifan dan efisiensi kinerja pegawai”.

Sedangkan menurut pendapat Anwar Prabu Mangkunegara (2021:67), mengemukakan pengertian kinerja bahwa : “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai/tenaga kerja dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan konsistensi dan sikap maupun tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu.

Kerangka Pemikiran

Secara ringkas penulis membuat kerangka pemikiran pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan orang yang akan diteliti. Menurut pendapat Hamid Darmadi, (2021:14), mengemukakan pengertian populasi bahwa :

“Populasi adalah merupakan suatu keseluruhan atau himpunan objek dalam penelitian dengan ciri-ciri yang sama, populasi dapat terdiri dari orang, benda, kejadian, waktu dan tempat dengan sifat atau ciri-ciri yang sama, atau keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari tumbuh-tumbuhan,

gejala-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu”.

Sedangkan menurut pendapat Wiratna Sujarweni (2020:65) mengemukakan pengertian populasi bahwa :

“Populasi adalah unsur atau unit elementer adalah suatu obyek dimana suatu penelitian akan dilakukan pengukuran-pengukuran, kumpulan-kumpulan dari unit-unit, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian elementer tersebut disebut “populasi”.

Populasi yang ada dalam penelitian ini penulis ambil dari obyek penelitian pada Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya ada 3.241 orang populasi.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Random Sampling* atau secara acak. Dimana setiap populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Jadi teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penentuan besarnya sampel dapat digunakan model rumus Slovin yang dikutip Sevilla dalam Husein Umar (2017:78), yaitu :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = Error (% yang dapat ditoleransi terhadap ketidaktepatan penggunaan sampel sebagai pengganti populasi)

Dalam hal ini penulis menggunakan error sebesar 10% sehingga besarnya sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\ &= \frac{3.241}{1 + 3.241 (0,10)^2} \\ &= 97,007 \text{ dibulatkan jadi } 97 \text{ orang sampel} \end{aligned}$$

Sehingga sampel yang diambil dalam penelitian adalah sebanyak 97 orang sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Data Hasil Angket

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Untuk dapat mengetahui hasil analisis dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for Windows input* yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* (N =10) dengan jumlah soal ada 10 pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 1 Perbandingan Hasil R_{hitung} Dengan R_{tabel} Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Pertanyaan	Kualitas Pelayanan (X_1)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.867	0,666	Valid
2	0.764	0,666	Valid
3	0.747	0,666	Valid
4	0.782	0,666	Valid
5	0.723	0,666	Valid
6	0.718	0,666	Valid
7	0.848	0,666	Valid
8	0.871	0,666	Valid
9	0.866	0,666	Valid
10	0.834	0,666	Valid

Variabel Sarana Prasarana (X_2)

Untuk dapat mengetahui hasil analisis variabel Sarana Prasarana (X_2) dengan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for Windows input* data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* (N =10) dengan jumlah soal ada 10 pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 2 Perbandingan Hasil R_{hitung} Dengan R_{tabel} Variabel Sarana Prasarana (X_2)

Pertanyaan	Sarana Prasarana (x_2)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.817	0,666	Valid
2	0.845	0,666	Valid
3	0.734	0,666	Valid
4	0.885	0,666	Valid
5	0.749	0,666	Valid
6	0.861	0,666	Valid
7	0.903	0,666	Valid
8	0.758	0,666	Valid
9	0.846	0,666	Valid
10	0.819	0,666	Valid

Variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y)

Untuk dapat mengetahui hasil analisis dari variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for Windows input* data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* (N =10) dengan jumlah soal ada 10 pertanyaan adalah :

Tabel 3 Perbandingan hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y)

Pertanyaan	Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan

1	0.862	0,666	Valid
2	0.851	0,666	Valid
3	0.783	0,666	Valid
4	0.743	0,666	Valid
5	0.774	0,666	Valid
6	0.766	0,666	Valid
7	0.849	0,666	Valid
8	0.910	0,666	Valid
9	0.901	0,666	Valid
10	0.859	0,666	Valid

Uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan nilai r_{tabel} 0,666 sedangkan nilai Alpha 0,943 sehingga dapat disimpulkan bahwa Alpha positif dan lebih besar atau $0,943 > 0,666$ maka instrumen penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah *Reliabel*. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 4 UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.943	10

Uji Reliabilitas variabel Sarana Prasarana (X_2) dengan Nilai r_{tabel} 0,666 sedangkan nilai Alpha 0,951 sehingga dapat disimpulkan bahwa Alpha positif dan lebih besar atau $0,951 > 0,666$ maka instrumen variabel Sarana Prasarana (X_2) adalah *Reliabel*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5 UJI RELIABILITAS VARIABEL SARANA PRASARANA (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.951	10

Uji Reliabilitas variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) dengan nilai r_{tabel} 0,666, sedangkan pada nilai Alpha sebesar 0,948 sehingga dapat disimpulkan bahwa r_{Alpha} positif dan lebih besar atau $0,948 > 0,666$ maka dengan demikian instrumen penelitian variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) adalah *Reliabel*. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 6 UJI RELIABILITAS VARIABEL KINERJA POLISI LALU LINTAS (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.948	10

Hasil Uji Normalitas

Tabel 7 HASIL ANALISIS CHI SQUARE

Test Statistics

	Kualitas Pelayanan (X1)	Sarana Prasarana (X2)	Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y)
Chi-Square	19.639 ^a	22.351 ^a	20.670 ^b
df	22	25	23
Asymp. Sig.	.912	.922	.916

a. 29 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 3.3.

b. 27 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 3.6.

Analisis Koefisien Korelasi Parsial

Hasil Analisis Korelasi Parsial adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh antara variabel independen diantaranya variabel Kualitas Pelayanan (X₁), dan Sarana Prasarana (X₂) terhadap variabel dependen Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8 Hasil Analisis Korelasi Parsial

Correlations

		Kualitas Pelayanan (X1)	Sarana Prasarana (X2)	Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y)
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	1	.889**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	97	97	97
Sarana Prasarana (X2)	Pearson Correlation	.889**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	97	97	97
Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y)	Pearson Correlation	.917**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	97	97	97

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Koefisien Korelasi Berganda

Tujuan analisis koefisien korelasi dimaksud untuk mengetahui tingkat pengaruh dan signifikan pengaruh antara variabel independen yakni variabel (X₁ dan X₂) terhadap variabel dependen yakni variabel (Y) baik secara simultan (bersama-sama) dengan menggunakan komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 for Windows adapun hasilnya lihat tabel model Summary sebagai berikut :

Tabel 9 ANALISIS KOEFISIEN KORELASI SECARA BERSAMA-SAMA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.919 ^a	.845	.844	2.33280	2.362

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y)

Berdasarkan pada tabel tersebut diatas yakni *model Summary* yang menghasilkan nilai R sebesar 0,919 dan sedangkan nilai R *Square* sebesar 0,845 atau 84,5%, hal ini dapat dinyatakan dengan hasil analisa secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) terhadap variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) memiliki nilai positif dan tingkat Pengaruhnya sangat kuat.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 for Windows yakni analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas adalah sebagai berikut :

Tabel 10 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.888	.856		5.373	.000
	Kualitas Pelayanan (X_1)	.754	.049	.760	15.480	.000
	Sarana Prasarana (X_2)	.438	.049	.437	5.821	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y)

Untuk menentukan nilai persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut : $Y = 8,888 + 0,754 X_1 + 0,438 X_2$

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta intersep sebesar 8,888 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel Sarana Prasarana (X_2) meningkat 1 satuan, maka variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) akan meningkat sebesar 8,888 dapat juga dinyatakan bahwa nilai konstanta intersep sebesar 8,888 menggambarkan Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) rata-rata jika Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) nilainya nol.
- Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) adalah sebesar 0,754. Hal ini berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1) naik 1 satuan akan meningkatkan variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) sebesar 0,754 dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Sarana Prasarana (X_2) dianggap konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel Sarana Prasarana (X_2) terhadap variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) adalah sebesar 0,438. Hal ini berarti jika variabel Sarana Prasarana (X_2) meningkat 1 satuan maka variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas (Y) akan meningkat sebesar 0,438 dengan asumsi variabel Sarana Prasarana (X_2), dan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dianggap konstan.

Hasil Uji Hipotesis

Uji F (Anova)

Uji F_{hitung} (Anova) dengan menggunakan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for windows* yakni uji ANOVA, Untuk lebih jelas dapat berikut ini. Dari hasil analisis dengan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for windows* yakni uji ANOVA atau F_{hitung} antara variabel Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 944.790 dimana lebih besar dari $F_{tabel (96)}$ sebesar 2,710 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama atau simultan ada pengaruh signifikan.

Uji t

Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $= 15,480 > t_{0,05 (95)} = 1,661$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti mempunyai cukup bukti bahwa ada pengaruh signifikan. Dari hasil uji hipotesis antara variabel Sarana Prasarana terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $= 5,821 > t_{0,05 (95)} = 1,661$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti mempunyai bukti bahwa ada pengaruh signifikan. Dari hasil uji t tersebut di atas bahwa hipotesis yang diajukan pada bab terdahulu tinjauan pustaka poin hipotesis ternyata mempunyai cukup bukti kebenarannya

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Karena nilai tersebut belum menunjukkan besaran pengaruh, maka besar pengaruh tersebut dihitung secara manual dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\%$. Dimana r adalah nilai hasil analisis koefisien korelasi sebesar 0,917. Hasil perhitungan selanjutnya sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\% = 0,917^2 \times 100\% = 0,841 \times 100\% = 84,1\%$. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas mempunyai pengaruh sebesar 84,1% dan sisanya sebesar 15,9% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya tidak diamati oleh penulis.

Karena nilai tersebut belum menunjukkan besaran pengaruh, maka besar pengaruh tersebut dihitung secara manual dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\%$. Dimana r adalah nilai hasil analisis koefisien korelasi sebesar 0,891. Hasil perhitungan selanjutnya sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\% = 0,891^2 \times 100\% = 0,794 \times 100\% = 79,4\%$. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Sarana Prasarana mempunyai pengaruh sebesar 79,4% terhadap variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas dan sisanya 20,6% disebabkan oleh faktor-faktor yang lainnya tidak diamati oleh penulis.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Sarana Prasarana Personel Polri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kosnan, W. (2020) dan, Andri Ichsanti Amriana, (2022) & Ririn Fatmala, (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas diperoleh nilai

sebesar 0,892 sehingga dapat disimpulkan bahwa bernilai positif dan tingkat pengaruhnya sangat kuat.

Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan human relationship secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasta Nura (2021) dan, Ayu Kosnan, W. (2020) dan, Andri Ichsanti Amriana, (2022) & Ririn Fatmala, (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kinerja Polisi Lalu Lintas diperoleh nilai sebesar 0,892 sehingga dapat disimpulkan bahwa bernilai positif dan tingkat pengaruhnya sangat kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Secara deskriptif Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya menunjukkan Kinerja Polisi Lalu Lintas sudah baik, Kualitas Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, dan disiplin yang terjalin sangat baik di organisasi.
2. Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas Pada Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya.
3. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas Pada Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya.
4. Sarana Prasarana secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas Pada Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Hasan Hafidzi. 2019. *Pengaruh Motivasi Kerja Sarana Prasarana Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember*. Jurnal Penelitian Ipteks. Vol. 4 No. 1.
- Adhari, I. Z. 2020. *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan, Penerbit Cv. Qiara Media. Jawa Timur Surabaya.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Badan Penerbit Pt. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Badan Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Bambang Istianto, 2019, *Manajemen Pemerinthan Dalam Prespektif Pelayanan Publik*, Badan Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Duwi Priyatno, 2016, *Paham Analisa Statistik Data Dengan Spss Versi 24*, Badan Penerbit, Media.Com Jakarta.

- Emron Edision, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Feisal Tamin, 2015, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Badan Penerbit Pt Bumi Aksara. Jakarta.
- Freddy Rangkuti, 2019, *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Badan Penerbit Pt Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadari Nawawi, 2017. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Badan Penerbit Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Hamid Darmadi, 2021, *Metode Penelitian Pendidikan*, Badan Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Harries Madiistriyatno, 2021, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Badan Penerbit, Indigo Media, Kota Tangerang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit Pt. Gunung Agung, Jakarta.
- Husein Umar, 2017. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Badan Penerbit Rajawali Pers. Jakarta.
- J. Supranto. 2017, *Analisis Multi Variat Arti Dan Prestasi*. Badan Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Junaidi & Susanti, 2019, Baba, A. (2017). *Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Semen Bosowa Maros*. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 18(4), 524.
<https://doi.org/10.24034/J25485024.Y2014.V18.I4.2191>
- Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. Badan Penerbit Pt Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler Dalam Etta Mamang Sangadji, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit Indomedia Pustaka Sidoarjo Surabaya.
- Kotler Dan Keller, 2016, *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan Oleh Bob Sabran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta.
- Mauludin Hanif. 2018. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Badan Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Mawu, Kendra S., Bernhard Tewal, And Mac Donald Walangitan. 2018. *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara* (*Jurnal Emba*) September Vol. 6 No. 4.
- Moekijat. 2017, *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit, Mandar Maju Bandung.
- Monier Dalam Tangkilisan, 2018. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Badan Penerbit Lukman Offset & Ypapi. Yogyakarta.
- Mulyasa, E.,. 2019. *Implementasi Kurikulum 2013 Revisi Dalam Era Revolusi Industri 4.0*. Badan Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Nanik Darsini, Z., 2018, *Sarana Prasarana Rekreasi*, Badan Penerbit Indomedia Pustaka Malang.
- Nisa, Astuti, & Prasetya, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Badan Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Potale, R., & Uhing, Y. (2015). *Hubungan Kompensasi Dan Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Utama Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 63–73

- Pratiwi, A. 2021, *Pengaruh Car, Bopo, Npl Dan Ldr Terhadap Roa Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas, 23, 299-307.
- Ramadhan, A. 2018. *Pengaruh Pemberian Naungan Terhadap Pertumbuhan Dan Hasil Pada Tiga Varietas Tanaman Stroberi (Fragaria Chiloensis L.)*. Jurnal Produksi Tanaman 7 (1): 1-7.
- Santoso, Singgih, 2019. *Spss Versi 28 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Badan Penerbit Pt. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2016. *Menguasai Statistik Multivariat*. Badan Penerbit Pt. Elex Media Komputindo. Jakarta .
- Sonny Harsono, 2016, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Badan Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suci Prawirosentono Dalam Lijan Sinambela, 2020, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: Bpfe.
- Sugiyono, 2021, *Metode Penelitian Bisnis*, Badan Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sujana, Nana, 2019, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, Badan Penerbit Sinar Baru Algensindo, Jakarta.
- Sutrisno Hadi, 2019. *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi Dan Bisnis*, Badan Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan,
- Wibowo Budiharto, 2019, *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Badan Penerbit Pt. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Widjajakusuma. 2020. *Kepemimpinan Transformasional Pengalaman Insantama*. Cetakan Pertama. Bogor: Pt. Ipb Press.
- Wilson Bangun, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Wiratna Sujarweni, 2020, *Metodologi Penelitian*, Badan Penerbit Pt. Pustaka Baru, Yogyakarta.
- Yuliana, 2018, *Pengaruh Motivasi Dan Minat Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Di Smp Negeri 1 Perusahaan Kabupaten Bireuen*. Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi Vi(l): 1–7.
- Yuswani, Wiwik. (2016). *Pengaruh Profesionalisme Dan Stress Terhadap Sarana Prasarana Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kerinci Pertama Motor Jambi*. Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta.
- Yuwono, 2018, *Pengantar Blok Penyakit Tropis Dari Zaman Kuno Hingga Abad 21 Terkini*. Badan Penerbit Pustaka Abadi. <https://Books.Google.Co.Id> (Diakses: 21 November 2019). Jember.