

# Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor (Polsek) Salahutu Kabupaten Maluku Tengah

*The Influence of Facilities and Infrastructure on Public Service Delivery at the Salahutu Sector Police Office (Polsek), Central Maluku Regency*

**Natasya Arista\***, Iriane Sosiawaty Ponto, Julia Theresia Patty

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Pattimura, Indonesia

\* [natasyaarista03@gmail.com](mailto:natasyaarista03@gmail.com) (Primary Contact)

---

## ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of facilities and infrastructure on public service delivery at the Salahutu Sector Police Office, Central Maluku Regency. A quantitative approach with a survey method was employed. Data were collected through questionnaires distributed to all personnel of the Salahutu Police Sector as respondents. The research instruments were developed based on indicators of facilities and infrastructure and service quality, and the data were analyzed using simple linear regression. The results indicate that facilities and infrastructure have a significant influence on the quality of public services. Adequate and well-managed facilities support work effectiveness and enhance the professionalism of service delivery within the police institution. These findings highlight the importance of strengthening facilities and infrastructure as a strategic effort to improve police service quality, particularly in areas with diverse geographical and social characteristics.

### Keywords

facilities and infrastructure, public service, sector police

### Article History

Received: 2026-01-11  
Accepted: 2026-02-03

---

Copyright © 2026, Arista et al.  
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru  
DOI: [10.56113/takuana.v4i4.337](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.337)

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan inti dari keberadaan lembaga pemerintah, termasuk institusi kepolisian yang memiliki mandat utama menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Aamir, 2025). Dalam kerangka negara hukum, kepolisian tidak hanya berperan sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat (Almahdali & Sakir, 2024). Pelayanan yang diberikan mencakup aspek administratif, operasional, hingga perlindungan dan pengayoman sosial (Das, 2024). Oleh karena itu, kualitas pelayanan kepolisian menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja negara di tingkat lokal. Pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif merupakan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat seiring berkembangnya kesadaran akan hak-hak publik (Gesik & Leyer, 2022).

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan kepolisian sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara (Hjaltalin & Sigurdarson, 2024). Ketika pelayanan berjalan secara profesional dan manusiawi, masyarakat akan lebih kooperatif dan partisipatif dalam menjaga keamanan lingkungan. Sebaliknya, pelayanan yang lamban, tidak transparan, dan tidak responsif dapat memicu ketidakpuasan serta menurunkan legitimasi kepolisian (Hussain, 2025). Oleh karena itu, pelayanan kepolisian harus dipahami sebagai aspek fundamental dari kinerja lembaga publik yang tidak dapat dipisahkan dari prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Kulal et al., 2024).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, dibutuhkan dukungan berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang sangat menentukan adalah ketersediaan sarana dan prasarana (Latupeirissa et al., 2024). Sarana dan prasarana berfungsi sebagai alat penunjang utama bagi aparat kepolisian dalam menjalankan tugasnya. Tanpa dukungan fasilitas yang memadai, aparat akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien (Sakir, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas bukan hanya persoalan teknis semata, tetapi juga berimplikasi langsung pada kualitas pelayanan dan citra institusi di mata masyarakat (Sakir, 2024).

Sarana dan prasarana dalam institusi kepolisian mencakup berbagai aspek yang bersifat operasional dan administratif (Silfiah & Mufida, 2024). Sarana operasional meliputi kendaraan patroli, alat komunikasi, perlengkapan pengamanan, serta peralatan pendukung lainnya yang digunakan dalam kegiatan penjagaan, patroli, dan penanganan gangguan keamanan. Sementara itu, prasarana administratif mencakup gedung kantor, ruang pelayanan, ruang pemeriksaan, komputer, jaringan internet, serta sistem pendukung administrasi lainnya. Kedua jenis fasilitas ini saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada masyarakat (Styrin et al., 2022).

Apabila salah satu unsur sarana dan prasarana tidak tersedia atau berada dalam kondisi yang tidak layak, maka efektivitas pelayanan akan terganggu. Keterbatasan kendaraan operasional, misalnya, dapat menghambat kecepatan respons aparat terhadap laporan masyarakat. Demikian pula, keterbatasan fasilitas administrasi dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak akurat. Oleh karena itu, penguatan sarana dan prasarana harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kapasitas institusi kepolisian, khususnya di tingkat sektor yang berhadapan langsung dengan masyarakat (Zhao et al., 2022).

Sebagai unit pelaksana kewilayahan, Kepolisian Sektor memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Polsek bertugas melaksanakan berbagai fungsi kepolisian secara langsung, mulai dari pemeliharaan keamanan dan ketertiban, penegakan hukum dalam skala tertentu, hingga pelayanan administrasi kepada masyarakat. Polsek juga menjadi ujung tombak dalam membangun hubungan kemitraan dengan masyarakat melalui pendekatan yang partisipatif. Dengan peran tersebut, Polsek dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Selain menjalankan fungsi penegakan hukum, Polsek juga berperan penting dalam kegiatan pencegahan gangguan keamanan melalui patroli rutin, pengamanan kegiatan sosial, serta pembinaan masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan situasi yang kondusif dan memperkuat rasa aman di tengah masyarakat. Dalam konteks ini,

ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi syarat utama agar seluruh fungsi tersebut dapat dijalankan secara optimal.

Polsek Salahutu sebagai salah satu unit kepolisian di Kabupaten Maluku Tengah memiliki karakteristik wilayah yang cukup kompleks. Kondisi geografis yang beragam, potensi konflik sosial, serta keterbatasan akses transportasi menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan kepolisian. Dalam situasi seperti ini, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor kunci dalam mendukung kelancaran tugas dan fungsi Polsek. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa Polsek Salahutu masih menghadapi berbagai keterbatasan fasilitas yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi Polsek Salahutu adalah keterbatasan sarana kendaraan operasional yang berdampak langsung pada efektivitas pelaksanaan tugas kepolisian. Berdasarkan kondisi lapangan, jumlah kendaraan dinas yang tersedia belum sebanding dengan luas wilayah hukum Polsek Salahutu serta intensitas tugas pelayanan, patroli, dan respons cepat terhadap laporan masyarakat.

Secara kuantitatif, kendaraan operasional yang dimiliki Polsek Salahutu terdiri dari kendaraan roda dua dan roda empat dengan kondisi yang bervariasi. Sebagian kendaraan berada dalam kondisi laik jalan, namun sebagian lainnya mengalami kerusakan berat sehingga tidak dapat digunakan secara optimal. Keterbatasan ini menyebabkan personel kepolisian kerap menggunakan kendaraan pribadi dalam menjalankan tugas operasional, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan efektivitas kerja serta meningkatkan risiko keselamatan bagi petugas.

Kondisi sarana kendaraan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan operasional dan ketersediaan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, permasalahan ini menjadi dasar empiris yang kuat untuk menegaskan urgensi penelitian, khususnya dalam mengkaji dukungan sarana prasarana terhadap kinerja pelayanan kepolisian di tingkat sektor.

**Tabel 1.** Inventaris Kendaraan Operasional Polsek Salahutu

Jenis Kendaraan	Jumlah Unit	Laik Jalan	Rusak Berat	Keterangan
Roda 2 (Motor)	8 unit	4 unit	4 unit	Sebagian sering mengalami gangguan mesin
Roda 4 (Mobil)	3 unit	1 unit	2 unit	Mobil patroli terbatas dan jarang digunakan
Total	11 unit	5 unit	6 unit	Ketersediaan belum mendukung kebutuhan operasional

Keterbatasan kendaraan operasional berdampak pada lambatnya respons terhadap situasi darurat, khususnya di wilayah yang rawan terjadi gangguan keamanan. Padahal, kecepatan dan ketepatan respons merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan kepolisian. Ketika aparat tidak mampu hadir secara cepat di lokasi kejadian, kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dapat menurun. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan kondisi sarana operasional memiliki hubungan erat dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Selain masalah kendaraan, Polsek Salahutu juga menghadapi keterbatasan prasarana bangunan, khususnya terkait ruang kantor dan ruang pelayanan. Kondisi gedung yang

sempit dan tidak memadai menyebabkan aktivitas pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal. Ruang kerja yang terbatas mengakibatkan beberapa fungsi pelayanan harus dilakukan secara bergantian, sehingga memperlambat proses kerja dan menurunkan kenyamanan baik bagi petugas maupun masyarakat. Lingkungan fisik yang kurang layak juga berpotensi menurunkan motivasi dan kinerja aparaturnya kepolisian.

Keterbatasan ruang pemeriksaan dan ruang pelayanan publik juga berdampak pada kualitas proses hukum dan pelayanan administratif. Proses pemeriksaan yang membutuhkan privasi dan kenyamanan sering kali terkendala oleh keterbatasan ruang. Hal ini tidak hanya menghambat efektivitas kerja petugas, tetapi juga berpotensi mengurangi rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penyediaan prasarana bangunan yang layak merupakan bagian penting dari standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi.

Dalam bidang pelayanan administrasi, Polsek Salahutu juga menghadapi kendala serius terkait keterbatasan perangkat teknologi informasi. Jumlah komputer yang tersedia masih sangat terbatas dan belum didukung oleh jaringan internet yang stabil. Akibatnya, proses pelayanan administrasi seperti pembuatan laporan, pengurusan surat keterangan, dan perizinan sering kali memerlukan waktu yang cukup lama. Proses yang belum terdigitalisasi sepenuhnya menyebabkan penumpukan pekerjaan dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi.

Bagi masyarakat, keterlambatan dalam pelayanan administrasi tentu menimbulkan ketidakpuasan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien, sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan zaman. Ketika harapan tersebut tidak terpenuhi, maka akan muncul kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan pelayanan yang diterima. Kesenjangan ini dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Keterbatasan sarana dan prasarana tidak hanya memengaruhi efektivitas pelayanan, tetapi juga berimplikasi pada akuntabilitas dan legitimasi kepolisian. Ketika pelayanan tidak berjalan optimal, masyarakat akan mempertanyakan keseriusan institusi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kepercayaan publik merupakan modal sosial yang sangat penting bagi kelancaran tugas kepolisian, terutama di wilayah yang memiliki potensi konflik. Tanpa kepercayaan masyarakat, upaya menjaga keamanan dan ketertiban akan menghadapi banyak hambatan.

Oleh karena itu, perbaikan dan penguatan sarana dan prasarana harus dipandang sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian. Investasi pada fasilitas bukan hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga untuk memperkuat legitimasi institusi dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Pelayanan yang didukung oleh fasilitas yang memadai akan menciptakan rasa aman, nyaman, dan percaya di tengah masyarakat.

Urgensi penelitian mengenai pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan kepada masyarakat terletak pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kepolisian di tingkat sektor. Dalam kondisi keterbatasan anggaran dan kompleksitas wilayah seperti di Salahutu, diperlukan pendekatan berbasis data dan bukti empiris untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan kepolisian yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menempatkan sarana dan prasarana sebagai variabel utama dalam menganalisis pelayanan kepolisian di wilayah kepulauan. Pemilihan Polsek Salahutu sebagai lokasi penelitian memberikan gambaran kontekstual yang khas, baik dari sisi geografis maupun sosial. Pendekatan kuantitatif yang digunakan memungkinkan pengukuran hubungan secara sistematis dan objektif, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang pelayanan kepolisian di daerah kepulauan serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik di Indonesia.

## **2. METODE**

### **2.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, yakni strategi penelitian yang berfokus pada pengamatan fenomena sosial secara terukur dengan memanfaatkan data berbentuk angka yang selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan teknik statistik. (Chandrasekar et al., 2025). Pendekatan tersebut digunakan karena paling relevan untuk menganalisis keterkaitan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kepolisian Sektor Salahutu. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengujian hubungan antar variabel dilakukan secara terstruktur dan objektif, sehingga temuan penelitian dapat ditarik sebagai kesimpulan umum yang bertumpu pada bukti empiris yang bersumber dari jawaban responden.

### **2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepolisian Sektor (Polsek) Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku. Polsek Salahutu dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan unit kepolisian yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik serta menjalankan fungsi pemeliharaan keamanan dan ketertiban. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, yang mencakup tahap persiapan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian.

### **2.3. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian (Ghanad, 2023). Instrumen kuesioner dimanfaatkan untuk menilai pandangan responden mengenai ketersediaan sarana dan prasarana serta mutu pelayanan kepada masyarakat. Setiap butir pernyataan disusun dengan menggunakan skala Likert lima kategori, mulai dari tingkat ketidaksetujuan tertinggi hingga tingkat persetujuan tertinggi, sehingga hasil pengukuran dapat dikonversi ke dalam bentuk data kuantitatif.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan guna memperoleh pemahaman faktual mengenai kondisi fasilitas serta proses pelayanan yang berlangsung di Polsek Salahutu. Kuesioner digunakan sebagai sumber data primer untuk mengukur variabel-variabel penelitian, sedangkan dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung

yang mencakup arsip, laporan kegiatan, dan dokumen lain yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. (Jamieson et al., 2023).

#### **2.4. Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian mencakup seluruh personel kepolisian yang bertugas di Polsek Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah, dengan jumlah sebanyak 50 orang. Mengingat ukuran populasi yang relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi internal organisasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepolisian.

Meskipun variabel dependen penelitian berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, pengukuran dilakukan melalui penilaian internal (*internal assessment*) oleh personel kepolisian. Desain ini secara sadar dipilih dengan pertimbangan akademis bahwa penelitian tidak dimaksudkan untuk mengukur kepuasan masyarakat, melainkan untuk menilai kapasitas, kesiapan, dan persepsi kinerja pelayanan dari sudut pandang penyedia layanan (*service provider*). Dalam literatur administrasi publik, pendekatan ini lazim digunakan untuk mengkaji kinerja pelayanan internal (*internal service performance*) yang berfokus pada sejauh mana aparat menilai kemampuan mereka dalam memenuhi standar pelayanan.

Untuk meminimalkan potensi *self-serving bias*, instrumen penelitian tidak menilai kepuasan subjektif, tetapi difokuskan pada indikator operasional pelayanan, seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur standar (SOP), ketersediaan sarana pendukung, dan kemampuan respons terhadap laporan masyarakat. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Van de Walle dan Bouckaert (2003) yang menegaskan bahwa persepsi internal aparatur merupakan komponen penting dalam evaluasi kinerja sektor publik, terutama dalam konteks keterbatasan sumber daya dan kapasitas organisasi.

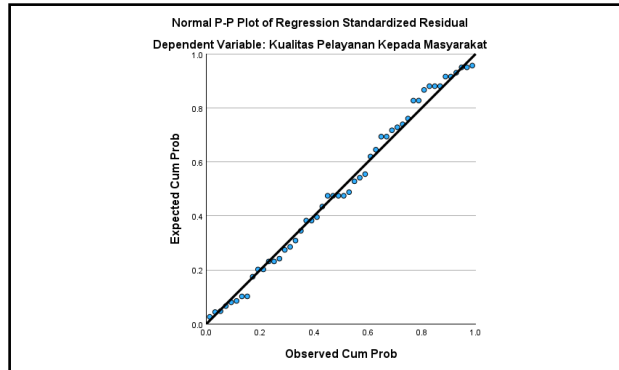
#### **2.5. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang berkaitan dengan variabel sarana dan prasarana serta pelayanan kepada masyarakat (Okte et al., 2024). Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti dokumen internal Polsek, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian. Kedua jenis data ini digunakan secara saling melengkapi untuk memperkuat analisis penelitian.

#### **2.6. Teknik Analisis Data**

Pengolahan data penelitian dilaksanakan secara bertahap dan sistematis. Tahapan awal difokuskan pada evaluasi kualitas instrumen penelitian melalui pengujian validitas dan reliabilitas, yang bertujuan memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur konsep yang diteliti secara konsisten dan akurat. Instrumen yang tidak memenuhi kriteria tersebut tidak digunakan dalam analisis lanjutan agar hasil penelitian tetap dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Tahap berikutnya diarahkan pada pengujian prasyarat analisis, yang mencakup pemeriksaan normalitas distribusi data seperti yang dapat dilihat pada Diagram PP (Gambar 1), deteksi kemungkinan terjadinya heteroskedastisitas, serta pengujian linearitas hubungan antar variabel. Rangkaian uji ini dilakukan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh telah memenuhi ketentuan statistik yang diperlukan sehingga layak dianalisis menggunakan model regresi.



**Gambar 1.** Uji Normalitas PP Plot

Setelah seluruh asumsi dasar terpenuhi, analisis dilanjutkan dengan penerapan regresi linear sederhana guna mengidentifikasi pola hubungan serta kekuatan pengaruh antara variabel sarana dan prasarana sebagai variabel bebas terhadap pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel terikat. Model regresi ini digunakan untuk menelusuri arah hubungan sekaligus besaran pengaruh yang ditimbulkan. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan perhitungan koefisien determinasi untuk menilai tingkat signifikansi pengaruh serta sejauh mana kontribusi sarana dan prasarana dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan kepada masyarakat di Polsek Salahutu.

**2.7. Operasional Variabel**

Operasional variabel digunakan untuk menjelaskan bagaimana setiap variabel dalam penelitian ini diukur secara kuantitatif. Variabel sarana dan prasarana berperan sebagai variabel independen, sedangkan pelayanan kepada masyarakat merupakan variabel dependen. Masing-masing variabel dijabarkan ke dalam indikator yang dapat diamati dan diukur menggunakan skala Likert.

**Tabel 2.** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
Sarana dan Prasarana (X)	Perencanaan
	Pengadaan
	Pengaturan
	Penggunaan
	Penghapusan
Pelayanan kepada Masyarakat (Y)	Kepatuhan Terhadap SOP
	Waktu Tanggap Pelayanan
	Keandalan Pelaksanaan Tugas
	Ketersediaan Sarana Pendukung
	Ketepatan Waktu Penyelesaian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil Penelitian

Sebelum dilakukan analisis regresi, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa kuesioner layak digunakan. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan jumlah responden sebanyak 50 orang dan tingkat signifikansi 0,05 (two-tailed), sehingga diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,284. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas minimum 0,70.

**Tabel 3.** Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Rentang $r$ Hitung	$r$ Tabel	Keterangan
Sarana dan Prasarana (X)	10	0,810 – 0,870	0,284	Seluruh item valid
Pelayanan kepada Masyarakat (Y)	10	0,700 – 0,883	0,284	Seluruh item valid

Sumber: Data primer diolah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Sarana dan Prasarana (X) serta Pelayanan kepada Masyarakat (Y) memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel (0,284), sehingga dinyatakan valid. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha pada kedua variabel berada di atas 0,90, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat kuat. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, serta layak digunakan untuk analisis regresi dan pengujian hipotesis.

Pengolahan data pada penelitian ini memanfaatkan teknik regresi linear sederhana sebagai alat analisis utama untuk mengidentifikasi serta mengukur pengaruh satu variabel bebas, yakni sarana dan prasarana, terhadap satu variabel terikat berupa kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemilihan metode ini didasarkan pada karakteristik penelitian yang hanya melibatkan satu faktor independen yang diasumsikan memiliki hubungan langsung dan kausal dengan variabel dependen. Dengan pendekatan regresi linear sederhana, penelitian ini mampu menggambarkan arah hubungan, intensitas pengaruh, serta tingkat kebermaknaan statistik dari keterkaitan antara kedua variabel yang dikaji.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Sarana dan Prasarana (X)	0,919	0,70	Sangat reliabel
Pelayanan kepada Masyarakat (Y)	0,944	0,70	Sangat reliabel

Sumber: Data primer diolah

Hubungan fungsional antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan selanjutnya diformulasikan ke dalam suatu model matematis regresi linear sederhana. Model tersebut dinyatakan dalam persamaan  $Y = a + bX$ , di mana variabel  $Y$  merepresentasikan kualitas pelayanan, sementara variabel  $X$  menggambarkan kondisi sarana dan prasarana. Nilai konstanta  $a$  mencerminkan tingkat kualitas pelayanan ketika sarana dan prasarana berada pada kondisi minimum, sedangkan koefisien regresi  $b$  menunjukkan besarnya perubahan kualitas pelayanan yang terjadi sebagai konsekuensi dari setiap peningkatan satu satuan pada variabel sarana dan prasarana.

Melalui model persamaan ini, regresi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menjelaskan hubungan antar variabel, tetapi juga sebagai dasar analitis untuk memprediksi perubahan kualitas pelayanan berdasarkan variasi kondisi sarana dan prasarana yang tersedia. Ringkasan hasil perhitungan regresi linear sederhana tersebut selanjutnya disajikan dalam Tabel 5 sebagai bagian dari pemaparan hasil penelitian.

**Tabel 5.** Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	3.298	1.659	-	1.987	0.053
Sarana dan Prasarana	1.539	0.071	0.952	21.633	<0.001

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil regresi tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 3.298 + 1.539X$ . Hasil persamaan regresi mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu unit pada kondisi sarana dan prasarana diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebesar 1.539 satuan. Tanda koefisien regresi yang bernilai positif memperlihatkan adanya hubungan yang selaras antara kedua variabel, yang berarti perbaikan atau peningkatan fasilitas dan infrastruktur secara langsung akan direspons dengan membaiknya mutu pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dengan kata lain, arah hubungan yang terbentuk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bergerak sejalan dengan tingkat ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana.

Temuan ini diperkuat oleh nilai t-hitung variabel sarana dan prasarana sebesar 21.633 dengan tingkat signifikansi di bawah 0.001, yang menegaskan bahwa pengaruh yang ditimbulkan tidak hanya kuat, tetapi juga terbukti signifikan secara statistik. Besarnya nilai beta standar yang mencapai 0.952 menunjukkan bahwa peran sarana dan prasarana dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan berada pada tingkat yang sangat dominan dan hampir menyeluruh. Kondisi tersebut menandakan bahwa faktor sarana dan prasarana merupakan determinan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, nilai konstanta sebesar 3.298 mengindikasikan bahwa meskipun sarana dan prasarana berada pada tingkat paling rendah, kualitas pelayanan tetap berada pada suatu nilai dasar yang mencerminkan standar minimal pelayanan yang ada.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji t secara parsial untuk menilai apakah variabel sarana dan prasarana secara individual memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kualitas pelayanan. Dasar pengambilan keputusan ditetapkan dengan membandingkan nilai signifikansi dan nilai t-hitung terhadap batas kriteria yang ditentukan. Apabila nilai signifikansi berada di bawah 0,05 atau nilai t-hitung melebihi nilai t-tabel, maka hipotesis nol dinyatakan ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, nilai t-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan 48 adalah 2.01, yang selanjutnya menjadi acuan dalam penarikan kesimpulan statistik penelitian ini.

**Tabel 6.** Hasil Uji t (Parsial)

Model	B	Std. Error	t	Sig.
Sarana dan Prasarana → Kualitas Pelayanan	1.539	0.071	21.633	<0.001

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 6, nilai t-hitung yang diperoleh mencapai 21.633, angka yang jauh melampaui nilai t-tabel sebesar 2.01. Di sisi lain, tingkat signifikansi yang dihasilkan berada

pada nilai kurang dari 0.001, yang secara jelas berada di bawah ambang batas kesalahan yang ditetapkan. Kondisi tersebut menegaskan bahwa hipotesis nol tidak dapat dipertahankan, sehingga hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberadaan dan kondisi sarana serta prasarana memiliki pengaruh yang nyata dan bermakna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 1.539 semakin memperkuat temuan ini, karena menunjukkan bahwa setiap upaya peningkatan sarana dan prasarana secara langsung akan diikuti oleh perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Polsek.

Untuk memperdalam pemahaman mengenai seberapa besar peran sarana dan prasarana dalam menjelaskan perubahan kualitas pelayanan, analisis selanjutnya difokuskan pada pengujian koefisien determinasi atau  $R^2$ . Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui proporsi variasi kualitas pelayanan yang dapat diterangkan oleh variabel sarana dan prasarana dalam model regresi yang digunakan. Ringkasan hasil penghitungan koefisien determinasi tersebut selanjutnya disajikan pada Tabel 7 sebagai dasar interpretasi kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

**Tabel 7.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.952	0.907	0.905	2.293

Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer diolah

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) mencapai 0.952, yang mencerminkan adanya keterkaitan yang sangat erat antara kondisi sarana dan prasarana dengan tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Besarnya nilai tersebut menandakan bahwa hubungan yang terbangun di antara kedua variabel bersifat kuat dan konsisten, sehingga perubahan pada sarana dan prasarana diikuti secara langsung oleh perubahan pada kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,907 menunjukkan bahwa sebesar 90,7 persen variasi kinerja pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel sarana dan prasarana yang dimasukkan dalam model analisis. Nilai ini mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel.

Namun demikian, nilai R Square yang relatif sangat tinggi untuk penelitian ilmu sosial dengan satu variabel bebas perlu dicermati secara kritis. Kondisi ini mengindikasikan potensi terjadinya Common Method Bias, mengingat pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan secara simultan menggunakan instrumen kuesioner yang sama dan diisi oleh responden yang sama. Situasi tersebut berpotensi meningkatkan korelasi antar variabel secara artifisial.

Penelitian ini memiliki batasan metodologis, terutama terkait risiko *Common Method Bias*. Penggunaan survei tunggal (*self-reported data*) sebagai basis data utama berpotensi memicu konsistensi jawaban subjektif responden saat menilai variabel sarana dan kinerja. Akibatnya, tingginya nilai *R Square* yang ditemukan tidak hanya mengindikasikan kuatnya hubungan empiris antar variabel, namun juga bisa dipengaruhi oleh kesamaan metode pengukuran tersebut. Oleh sebab itu, interpretasi hasil harus dilakukan secara cermat dan tidak serta-merta dianggap sebagai hubungan sebab-akibat yang mutlak. Demi meningkatkan validitas eksternal, studi lanjutan sangat disarankan untuk memperkaya

analisis dengan data pembandingan dari sumber berbeda (seperti persepsi masyarakat atau indikator kinerja objektif) serta menerapkan uji diagnostik tambahan seperti *Harman's Single Factor Test* untuk mendeteksi potensi bias.

### 3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kepolisian di Polsek Salahutu. Temuan ini perlu dibaca secara kontekstual dengan karakteristik wilayah Salahutu yang bercorak kepulauan dan pesisir, dengan kondisi geografis yang tersebar, akses antarwilayah yang tidak seluruhnya terhubung oleh jalur darat, serta ketergantungan pada transportasi laut. Dalam konteks Maluku Tengah, sarana prasarana (khususnya kendaraan operasional) memiliki makna strategis yang berbeda dibandingkan wilayah daratan seperti Pulau Jawa.

Secara spesifik, kendaraan operasional darat dan laut menjadi sarana paling vital dalam mendukung fungsi pelayanan kepolisian di wilayah kepulauan. Keterbatasan kendaraan tidak hanya berdampak pada kecepatan respons, tetapi juga pada jangkauan pelayanan dan kehadiran negara di wilayah pesisir. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana di wilayah kepulauan bukan sekadar fasilitas pendukung, melainkan prasyarat utama pelayanan publik, sehingga memperkuat nilai kebaruan penelitian ini dibandingkan studi serupa di wilayah non-kepulauan.

Pendalaman terhadap skor rata-rata (*mean*) indikator kuesioner menunjukkan bahwa indikator penggunaan dan ketersediaan sarana operasional memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan indikator perencanaan dan pengaturan sarana. Hal ini mengindikasikan bahwa persoalan utama bukan terletak pada aspek administratif perencanaan, melainkan pada keterbatasan sarana yang benar-benar siap digunakan di lapangan, terutama kendaraan patroli dan peralatan operasional. Sebaliknya, indikator fasilitas kantor dan peralatan administrasi (seperti komputer dan kelengkapan kerja) cenderung dinilai lebih baik karena penggunaannya bersifat statis dan tidak bergantung pada kondisi geografis.

Temuan ini memberikan insight bahwa tidak semua jenis sarana memiliki pengaruh yang sama terhadap kinerja pelayanan. Dalam konteks Polsek Salahutu, sarana yang bersifat mobilitas tinggi (seperti kendaraan operasional) memiliki pengaruh yang lebih menentukan dibandingkan fasilitas administrasi kantor. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan pelayanan kepolisian di wilayah kepulauan harus diprioritaskan pada pemenuhan sarana yang mendukung kecepatan, jangkauan, dan respons lapangan, bukan semata-mata pada kelengkapan fisik kantor.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara sarana prasarana dan kinerja pelayanan tidak bersifat generik, melainkan sangat kontekstual. Karakteristik geografis wilayah kepulauan menjadikan sarana tertentu jauh lebih krusial dibandingkan wilayah daratan. Inilah yang menjadi kontribusi teoretis dan empiris penelitian ini, yaitu memperkaya kajian pelayanan publik dan kepolisian dengan perspektif wilayah kepulauan, yang selama ini relatif kurang mendapat perhatian dalam literatur yang didominasi oleh studi di wilayah perkotaan dan daratan.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian secara empiris membuktikan bahwa sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kinerja pelayanan kepolisian di Polsek Salahutu, di mana keberhasilan pelayanan tidak semata-mata bertumpu pada kapasitas sumber daya manusia, melainkan sangat bergantung pada kesiapan fasilitas pendukung. Mengingat karakteristik wilayah Salahutu yang bercorak kepulauan dan pesisir, sarana mobilitas (khususnya kendaraan operasional) menjadi faktor determinan dalam efektivitas pelayanan, sehingga kualitas layanan institusi ini bersifat sangat kontekstual dan bergantung pada kemampuan menjamin ketersediaan fasilitas yang adaptif terhadap kondisi geografis.

Berangkat dari temuan tersebut, rekomendasi strategis bagi Kapolsek Salahutu adalah menyusun prioritas penganggaran yang difokuskan pada peremajaan dan penambahan armada operasional, baik darat maupun penunjang wilayah pesisir, karena aset ini berdampak langsung pada kecepatan respons. Selain itu, pemenuhan sarana operasional lapangan perlu diprioritaskan di atas fasilitas administratif yang relatif sudah memadai, disertai dengan penguatan sistem pemeliharaan berkala yang sistematis agar peralatan tetap laik pakai. Hal ini juga perlu diimbangi dengan integrasi pola penugasan personel yang disesuaikan dengan ketersediaan sarana, guna meminimalkan beban kerja dan risiko penggunaan kendaraan pribadi oleh aparat.

Meskipun demikian, interpretasi hasil ini perlu mempertimbangkan keterbatasan metodologis penelitian, khususnya risiko *Common Method Bias* akibat penggunaan sumber data tunggal (*self-reported data*) dari internal kepolisian yang berpotensi memperkuat hubungan antarvariabel secara artifisial. Ketiadaan perspektif masyarakat sebagai penerima layanan juga menyebabkan temuan ini lebih merefleksikan sudut pandang internal organisasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya sangat disarankan untuk mengombinasikan data internal dengan penilaian eksternal dari masyarakat, menggunakan indikator kinerja objektif seperti waktu tanggap layanan, serta menerapkan uji statistik tambahan seperti *Harman's Single Factor Test* untuk meningkatkan ketepatan metodologis.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aamir, A. A. (2025). Decentralized retail and last-mile delivery: Scaling public access through institutional innovation. *Review of Education, Administration & Law*, 8(2), 387–400.
- Almahdali, H., & Sakir, A. R. (2024). Analysis of public service quality at the Sirimau Sub-District Office in Ambon City. *Perkembangan Kajian Sosial*, 1(1), 47–62.
- Chandrasekar, V., Mohammad, S., Aboumarzouk, O., Singh, A. V., & Dakua, S. P. (2025). Quantitative prediction of toxicological points of departure using two-stage machine learning models: A new approach methodology (NAM) for chemical risk assessment. *Journal of Hazardous Materials*, 487, 137071.
- Das, D. K. (2024). Exploring the symbiotic relationship between digital transformation, infrastructure, service delivery, and governance for smart sustainable cities. *Smart Cities*, 7(2), 806–835.
- Gesk, T. S., & Leyer, M. (2022). Artificial intelligence in public services: When and why citizens accept its usage. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101704.

- Ghanad, A. (2023). An overview of quantitative research methods. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 6(8), 3794–3803.
- Hjaltalin, I. T., & Sigurdarson, H. T. (2024). The strategic use of AI in the public sector: A public values analysis of national AI strategies. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101914.
- Hussain, T. (2025). Market thinking in public service: Designing statutory authorities for governance and efficiency. *Contemporary Journal of Social Science Review*, 3(4), 81–93.
- Jamieson, M. K., Govaart, G. H., & Pownall, M. (2023). Reflexivity in quantitative research: A rationale and beginner's guide. *Social and Personality Psychology Compass*, 17(4), e12735.
- Kulal, A., Rahiman, H. U., Suvarna, H., Abhishek, N., & Dinesh, S. (2024). Enhancing public service delivery efficiency: Exploring the impact of AI. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100329.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Okte, E., Boakye, J., & Behrend, M. (2024). A quantitative methodology for measuring the social sustainability of pavement deterioration. *Scientific Reports*, 14(1), 2112.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan model SERVQUAL dalam pelayanan publik: Studi kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845–860.
- Sakir, A. R. (2025). Public service management in archipelagic regions: A systematic literature review. *EMAS*, 6(10), 2509–2518.
- Silfiah, R. I., & Mufida, N. (2024). Strategy to improve family card administration service in Purwosari Village, Purwosari District, Pasuruan Regency. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 22(1), 27–40.
- Styrin, E., Mossberger, K., & Zhulin, A. (2022). Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101627.
- Zhao, Z., Pan, Y., Zhu, J., Wu, J., & Zhu, R. (2022). The impact of urbanization on the delivery of public service-related SDGs in China. *Sustainable Cities and Society*, 80, 103776.