

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KEPOLISIAN RESORT KUTAI BARAT TAHUN 2016**

**ISABELLA AMELIA HANDAYANI PUTRI**

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email : [isabellaamelia@yahoo.co.id](mailto:isabellaamelia@yahoo.co.id)

## **ABSTRAK**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Kutai Barat yang sudah mengurus pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Kutai Barat didapat sample dalam penelitian selama satu bulan adalah 94 responden. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik accidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 14 menunjukkan bahwa : Kelima variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat hasil uji  $F_{hitung}$  sebesar 7,552 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, dengan menggunakan nilai signifikansi 0,000 karena nilai signifikansi  $< 0,05$ . Tangible (wujud fisik) berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polres Kutai Barat.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat**

## **ABSTRACT**

*The population in this study is the West Kutai people who took care of making a driver's license (SIM) at the Police Resort Kutai Barat using slovin formula, the importance of the sample in this study were 94 respondents. Mechanical Sampling in this study conducted by accidental sampling technique. Methods of data collection using questionnaires and documentation. The analysis technique used is multiple regression. Results of analysis using SPSS version 14 indicates that: Fifth variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible simultaneously significant effect on people's satisfaction test results  $F_{hitung}$  7.552 with a significance level of 0.000, using a significance value of 0.000 for significance value  $< 0, 05$ . Tangible (physical form) the dominant influence on satisfaction of the people in the manufacture of SIM (Manes's license) in Kutai Barat district police. Reliability (reliability) significant negative effect on people's satisfaction in the manufacture of SIM (Manes's license) in Kutai Barat district police*

**Keywords: Quality of Service and Community Satisfaction**

## **1. LATAR BELAKANG**

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada

kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dan hilangnya kepercayaan

masyarakat terhadap aparat kepolisian. Karena aparat kepolisian yang seharusnya berperan sebagai aparat penegak hukum, pelindung masyarakat, pengayom dan pelayan masyarakat dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat justru sering bertindak sewenang-wenang terhadap masyarakat dan melakukan aksi pemerasan terhadap masyarakat (Jarot&Manupputy.2011)

Rendahnya intensitas yang diberikan kepada masyarakat oleh birokrasi kepolisian merupakan salah satu sumber dari ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi kepolisian (Agus Dwiyanto, 2011:80). Dalam situasi ini tidak mengherankan apabila praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian tidak sesuai dengan harapan masyarakat seperti layanan pembuatan SIM yang dipandang masyarakat seperti tidak adanya kepastian.

Sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan, masih adanya praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Resort Kutai Barat dalam layanan pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan aturan yang telah berlaku, masih terdapat praktek pencaloan dalam proses pembuatan SIM yang dilakukan oleh petugas atau aparaturnya sendiri. Hal tersebut merupakan bukti beberapa tindakan yang mencoreng nama baik atau citra aparat kepolisian sebagai pengayom, pelindung, dan bertindak adil kepada masyarakat. Citra

Kepolisian akan lebih baik lagi bila aparat Kepolisian tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati aparat kepolisian sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Diharapkan dalam hal ini aparat kepolisian dapat memberantas pencaloan untuk pengurusan SIM, STNK, dan BPKB. Alasan dilakukan penelitian di Polres Kutai Barat yang memusatkan pada pembuatan SIM karena Kabupaten Kutai Barat merupakan salah satu kabupaten pemekaran yang mempunyai luas wilayah 31.682,70 km<sup>2</sup>. Dengan perkembangan penduduk yang terus meningkat disertai dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor, dalam hal ini jumlah permohonan pembuatan SIM tiap tahun semakin mengalami peningkatan yang harus disertai oleh peningkatan kinerja aparat kepolisian dalam urusan pelayanan pembuatan SIM di Polres Kutai Barat.

Keberadaan Satlantas Polres Kutai Barat sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Kutai Barat agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Kutai Barat guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

## 2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran untuk pengembangan terhadap Ilmu Ekonomi di Bidang Manajemen.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Satlantas Polres Kutai Barat sebagai kontribusi sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan publiknya.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan.

## 2. DASAR TEORI

Manajemen operasional merupakan salah satu fungsi utama dari sebuah organisasi dan secara utuh berhubungan dengan semua fungsi bisnis lainnya. Semua organisasi memasarkan, membiayai, dan memproduksi. Manajemen operasi merupakan studi tentang pembuatan keputusan dalam fungsi operasi. Sebagian pengeluaran perusahaan terletak pada fungsi manajemen operasi, walaupun demikian manajemen operasi memberikan peluang untuk meningkatkan keuntungan dan pelayanan terhadap masyarakat. Pengertian manajemen operasi menurut Fogarty dalam Lukiastuti dan Prasetya (2009) manajemen operasi adalah sebagai berikut : Manajemen

operasi adalah suatu proses yang secara berkesinambungan (kontinu) dan efektif menggunakan fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Roberta S. Russel dan Bernard W. Taylor III (2000:5) pengertian manajemen produksi adalah : “*operation management : the design of productive system*” (Manajemen operasi adalah desain sistem produksi). Sedangkan menurut Heizer dan Render dalam bukunya Operation Management yang diterjemahkan oleh Setyoningsih dan Almahdy (2006:4) mengemukakan bahwa : “Manajemen operasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui adanya perubahan input menjadi output”. Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi merupakan proses pengolahan secara optimal penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk menciptakan suatu barang dan jasa yang sesuai dengan tujuan. Menurut UU no. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan surat izin mengemudi kendaraan bermotor adalah tanda bagi seseorang yang telah terbukti mempunyai pengetahuan dan kemampuan serta memenuhi persyaratan lain yang ditentukan atau berdasarkan perundang-undangan lalu lintas untuk mengemudi kendaraan bermotor tertentu di jalan

Menurut UU no. 22 tahun 2002 pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor atau orang yang secara

langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajar mengemudikan kendaraan bermotor.

Menurut UU no. 22 tahun 2009 kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada atau tanpa kereta tempelan.

### 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian digunakan beberapa variabel membantu perhitungan dalam memecahkan suatu masalah. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel independen (variabel bebas) adalah:

- a. Kualitas Pelayanan ( X), Variabel Kualitas Pelayanan, terdiri dari lima dimensi, yaitu :
  1. Kemampuan petugas memberikan pelayanan / *Reliability* (X<sub>1</sub>)
  2. Kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan / *responsiveness* (X<sub>2</sub>)
  3. Sifat dapat dipercaya / *Assurance* (X<sub>3</sub>)
  4. Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan / *Empathy* (X<sub>4</sub>)
  5. Wujud fisik dan fasilitas kantor pelayanan / *Tangibles* (X<sub>5</sub>)
2. Variabel terikat / *Dependent Variabele* (Y)

Yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen yaitu, kepuasan Masyarakat/ hasil kinerja yang diberikan oleh petugas. Pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang sudah mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) Teknik pengambilan

sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, Metode pengambilan sampelnya dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang telah mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Kutai Barat dalam satu bulan mendapatkan 94 responden.

Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket), yaitu Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Dokumentasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat berbagai arsip dan mengadakan pengamatan langsung pada obyek yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data merupakan suatu proses lanjutan dari proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data. (Bambang & Miftahul, 2005 : 184). Alat analisis yang digunakan :

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas
- c. Uji Asumsi Klasik
- d. Analisis Regresi Linier Berganda

- e. Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinan

## 5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sehubungan dengan perumusan masalah dan hipotesis penelitian yang diajukan sebagaimana diajukan pada bagian sebelumnya, maka dapat dijelaskan bahwa variabel – variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Berikut pengujian hipotesis, uji t dan uji F yang akan diuraikan dibawah ini.

- Nilai signifikansi untuk variabel reliability ( $X_1$ ) sebesar 0,006 ( $p < 0,05$ ) terdapat pengaruh yang signifikan reliability ( $X_1$ ) terhadap Y (kepuasan masyarakat). Nilai koef. negatif (-0,171) artinya semakin tinggi reliability semakin rendah kepuasan masyarakat.
- Nilai signifikansi untuk variabel responsive ( $X_2$ ) sebesar 0,017 ( $p < 0,05$ ) terdapat pengaruh yang signifikan responsive ( $X_2$ ) terhadap Y (kepuasan masyarakat). Nilai koef. positif (0,124) artinya semakin tinggi responsive semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.
- Nilai signifikansi untuk variabel assurance ( $X_3$ ) sebesar 0,016 ( $p < 0,05$ ) terdapat pengaruh yang signifikan assurance ( $X_3$ ) terhadap Y (kepuasan masyarakat). Nilai koef. positif (0,235) artinya semakin tinggi assurance semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.
- Nilai signifikansi untuk variabel empathy ( $X_4$ ) sebesar 0,005 ( $p < 0,05$ ) terdapat pengaruh yang signifikan empathy ( $X_4$ ) terhadap Y (kepuasan masyarakat). Nilai koef. positif (0,172) artinya semakin tinggi empathy semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.
- Nilai signifikansi untuk variabel tangible ( $X_5$ ) sebesar 0,005 ( $p < 0,05$ ) terdapat pengaruh yang signifikan tangible ( $X_5$ ) terhadap Y (kepuasan masyarakat). Nilai koef. positif (0,299) artinya semakin tinggi tangible semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Berdasarkan nilai hasil analisis diperoleh signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel kepuasan masyarakat. Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi dari model regresi yang digunakan. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ , pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05. Dapat diketahui mengenai nilai F hitung adalah sebesar 7,552 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan nilai signifikansi 0,000 karena nilai signifikansi  $< 0,05$  maka, yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Pengujian secara simultan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat)

## B. Pembahasan

Dari hasil analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, hasil uji

hipotesis penelitian secara singkat menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terbukti 5 variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* dalam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kutai Barat.
2. Terbukti bahwa variabel dominan adalah variabel *tangible* (wujud fisik) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kutai Barat. Sedangkan *Reliability* (kehandalan) merupakan variabel berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polres Kutai Barat.

## 6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal, sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), *tangible* (wujud fisik) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kualitas

pelayanan dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polres Kutai Barat.

2. *Tangible* (Wujud Fisik) merupakan variabel dominan menentukan kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polres Kutai Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Awat, Napa J. 1990. *Metode Peramalan Kuantitatif*. Yogyakarta: LIBERTY YOGYAKARTA
- Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina. 2008. *Manajemen Operasi*. Bandung:Refika Aditama
- Djoko, subroto & Zulian Zamit. *Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (Sim) Di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Vol. 7 No. 1, 2004. Jurnal Manajemen Dan Bisnis
- Lupyoadi,Rambat. 2001. *Manajemen pemasaran jasa : teori dan praktik*. Jakarta : PT. Salemba Emban Patria
- Sarjono,Haryadi & Winda Julianita. 2011. *SPPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat