SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: p-ISSN 2615-3009
Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389
Vol. 5, No. 4, October 2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON SIM DAN SKCK DI POLRESTA MATARAM

Refindo Pradikta Rulando[1], M. Ikhsan[2], Nurmala Pangaribuan[3]
[1,3]Universitas Terbuka, Indonesia
[2] Politeknik Negeri Jakarta, Indonesia
ref.rp.pps@gmail.com[1], ikhsanm63@gmail.com[2], nurmala@ecampus.ut.ac.id[3]

Submitted: 20th July 2022/ **Edited**: 12th September 2022/ **Issued**: 01st October 2022
Cited on: Rulando, R. P., Ikhsan, M., & Pangaribuan, N. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON SIM DAN SKCK DI POLRESTA MATARAM. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 5*(4), 1161-1177.

ABSTRACT

Driving license and Police certificate services carried out by the Mataram City Resort Police in their daily implementation try to provide excellent service with an emphasis on applicant satisfaction. Therefore, this study aims to analyze and determine the level of service quality to the satisfaction level of driving license and police certificate applicants at the Mataram city resort police. The study used a survey method which was conducted by giving a questionnaire to 1302 respondents in the first semester of 2021. The data collection technique using this questionnaire has been tested for validity and reliability.The results from 1302 respondents revealed that the analysis of service quality to the satisfaction level of driving license and police certificate applicants had an responses with very satisfied at 48%, satisfied at 50.6%, quite satisfied 1.1%, less satisfied 0.2% , and not satisfied 0.1%. It can be concluded that the driving license and police certificate services at Mataram city resort police, which are carried out by referring to timeliness, adequate infrastructure, and appropriate rates have been able to provide satisfaction for the applicant.

Keywords: Service Quality, Level of Satisfaction, Driving License & Police Certificate Services, Mataram Resort Police

PENDAHULUAN

Polri adalah salah satu organisasi publik yang memiliki rentang kendali di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini mempermudah Polri dalam menjalankan salah satu tupoksinya yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 13 (tiga belas) yakni memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu pelayanan kepolisian adalah pembuatan SIM dan SKCK. Pelayanan terhadap SIM dan SKCK didasarkan kepada UU No 2 Tahun 2002 dengan penentuan besaran tarif penerimaan negara bukan pajak (PNBP) yang diatur di dalam Peraturan Pemerintah

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Polri senantiasa mengacu kepada standar pelayanan yang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal tersebut dilakukan Polri dalam rangka menjamin kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Polri.

Sejumlah 1.120 (seribu seratus dua puluh) laporan yang diterima oleh Ombudsman dalam kurun waktu tahun 2020, sebesar 55,45% atau setara dengan jumlah 699 (enam ratus sembilan puluh sembilan) kasus merupakan aduan terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Polri. Hal senada juga disampaikan oleh Sumartono et al (2021) yang mengungkapkan bahwa permasalahan yang harus segera dibenahi oleh Polri berkaitan dengan pelayanan publik yang prima yakni peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sikap petugas pelayanan. Hal tersebut disebabkan masih banyak keluhan mengenai sikap petugas Polri dalam memberikan pelayanan yang dianggap masih bermasalah seperti masih ada yang meminta imbalan kepada masyarakat khususnya dalam proses pengurusan SIM dan SKCK. Di samping itu, Sumartono et al (2021) juga mengemukakan bahwa pelayanan SIM, SKCK dan SPKT yang merupakan bagian dari pelaksanaan tugas pokok Polri sudah jarang melalui prosedur yang ada.

Permasalahan mengenai pelayanan publik yang terjadi ini harus menjadi perhatian untuk segera dilakukan pembenahan. Pelayanan publik yang diberikan akan berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan masyarakat, dalam artian apabila masyarakat atau pemohon merasa puas, maka tingkat kepercayaan juga akan meningkat dan begitu pula sebaliknya. Menurut Fandy Tjiptono dalam Lilis dan Dini (2019), kepuasan konsumen atau pemohon dipengaruhi oleh lima faktor antara lain kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan biaya. Merujuk kepada data yang disajikan oleh Ombudsman tersebut dan dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Sumartono et al (2021), peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan menjadi sebuah hal terpenting yang harus dirubah dalam meningkatkan pelayanan publik Polri.

Pada tahun 2018, sesuai dengan laporan rekapitulasi keluhan yang ada pada pelayanan SIM dan SKCK di Polresta Mataram, tercatat sebanyak 385 (tiga ratus delapan puluh lima) pelaporan yang masuk mengenai keluhan para pemohon SIM dan SKCK. Para pemohon kebanyakan mengeluhkan mengenai pendingin ruangan, kondisi

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

ruang tunggu yang kurang memadai serta waktu pelayanan yang belum sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, area parkir yang masih berada terpisah dari ruang pelayanan turut juga menjadi hal yang dikeluhkan oleh para pemohon SIM dan SKCK. Laporan rekapitulasi keluhan pada tahun selanjutnya yakni tahun 2019 mencatat adanya kenaikan keluhan pemohon SIM dan SKCK menjadi sebanyak 421 (empat ratus dua puluh satu) laporan. Para pemohon mengeluhkan perihal jumlah loket pelayanan yang masih dianggap kurang. Menurut pemohon, kekurangan loket tersebut akhirnya berimbas kepada penumpukan antrian pemohon. Disampingitu, waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon juga semakin lama. Pemohon juga mengeluhkan ruang tunggu yang sempit dan membuat pemohon harus berdesakan dalam memperoleh layanan. Selain itu, kondisi toilet yang kurang nyaman menjadi hal juga yang dikeluhkan oleh para pemohon. Dalam laporan rekapitulasi keluhan tahun 2020, terdapat 328 (tiga ratus dua puluh delapan) keluhan yang disampaikan oleh pemohon SIM dan SKCK. Dari total keluhan tersebut, sebagian pemohon masih mempersoalkan perihal waktu pelayanan yang belum sesuai dengan standar. Ruang tunggu pelayanan yang sekaligus menjadi tempat antrian juga dirasakan masih kurang nyaman oleh pemohon SIM dan SKCK. Berbagai fenomena yang terjadi ini menarik minat penulis untuk meneliti mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram. Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh layanan, dan atribut pendukung lainnya (Bawole dalam Dewi et al, 2021). Sedangkan indikator pengukuran kepuasan pemohon yang digunakan antara lain kinerja, harga/tarif dan ekspektasi (Aswad dalam Feni et al,2020).

Penelitian ini dilakukan di unit pelayanan SIM dan SKCK Polresta Mataram. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 1302 (seribu tiga ratus dua) orang pemohon SIM dan SKCK dalam kurun waktu enam bulan terhitung sejak bulan Januari 2021

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

hingga Juni 2021. Data Primer diperoleh dari responden pemohon SIM dan SKCK dengan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung lainnya serta kuesioner kepuasan pemohon yang meliputi kinerja, tarif, dan ekspektasi. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka, literature lainnya maupun dari laporan penelitian yang memiliki kesamaan permasalahan dengan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis Quasi – Experiment dengan desain one only control group design. Quasi – Experiment yang dilakukan pada penelitian ini adalah hanya mengontrol beberapa aspek yaitu: 1) Penelitian hanya dilakukan pada wilayah kerja Polresta Mataram, 2) Studi dilakukan hanya pada pelayanan pembuatan SIM dan SKCK.

Data penelitian diperoleh dengan cara kuesioner dengan menggunakan instrumen Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SIM dan SKCK di Polresta Mataram yang telah disiapkan sebelumnya.

Hipotesis dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram. Untuk mengetahui hal tersebut maka dilakukan penghitungan dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana dengan bantuan program *SPSS 16.0 for windows.* Untuk melihat secara parsial sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen digunakan uji t. Uji t ini dilakukan dengan menghitung uji t tabel yang setelahnya akan dibandingkan dengan t hitung. Secara simultan, pengujian akan dilakukan dengan uji F. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan menghitung F tabel dan kemudian dibandingkan dengan F hitung.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Penelitian ini menguji validitas menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson) dan *Corected item-total*. Dari hasil analisis di dapat nilai skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai R table.R tabel dicari pada signifikan 5% dengan uji 2 sisi dan n=30 maka di dapat r tabelsebesar 0.361.

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Jika nilai R hasil analisis kurang dari (<) R tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan tersebut tidak berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan tidak valid) dan harus dikeluarkan atau diperbaiki. Sebaliknya jika R hitung lebih besar dari R tabel maka item-item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa R hitung lebih besar dari R tabel untuk semua item pertanyaan sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada kualitas pelayanan SIM dan SKCK di Polresta Mataram dinyatakan valid. Untuk hasil analisis uji validitas tingkat Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataramdi dapat nilai skor item dengan skor totaldan kemudian dibandingkan dengan nilai R tabel. R tabeldicari pada signifikan 5% dengan uji 2 sisi dan n=30 maka di dapat R tabel sebesar 0.361. Dari hasil uji validitas R hitung lebih besar dari R tabel maka seluruh item pertanyaan untuk analisis Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK di Polresta Matarampada parameter tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Dari hasil Uji Alpha Cronbach didapatkan nilai Alpha sebesar 0.922 dengan nilai R kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 5% dengan n = 30 (df= 30), di dapat sebesar 0.361 maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada kualitas pelayananSIM dan SKCK di Polresta Matarampada instrumen penelitian tersebut memiliki tingkat realibilitas (kepercayaan) sangat tinggi. Adapaun dari hasil uji reliabilitas pada tingkat Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataramdi dapat nilai Alpha sebesar 0.923, sedangkan nilai R kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 5% dengan n = 30, didapat sebesar 0.361, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada tingkat Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK di Polresta Matarampada instrumen penelitian tersebut memiliki tingkat realibilitas (kepercayaan) yang sangat tinggi.

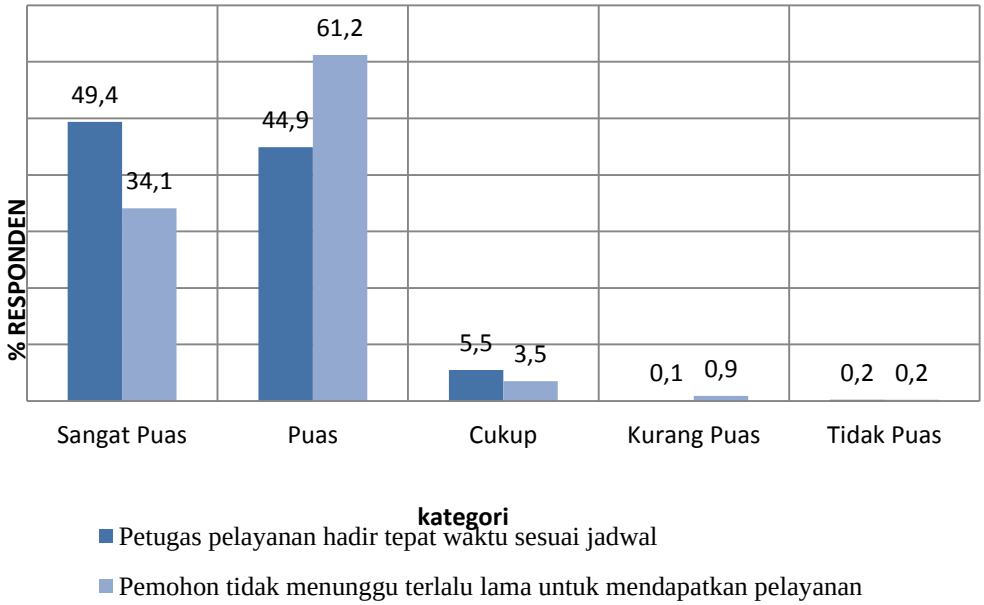
Data Hasil Penelitian

Ketepatan Waktu Pelayanan

Hasil penghitungan menunjukkan hasil bahwa pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram merasa bahwa petugas yang memberikan pelayanan telah hadir tepat waktu sesuai jadwal. Hal ini dibuktikan dengan persentase dalam kategori sangat puas sebesar 49,4% dan diikuti dengan kategori puas sebesar 44,9%. Disamping itu, responden yang mengatakan cukup sebesar 5,5% serta di ikuti dengan kurang puas sebesar 0,1% dan tidak puas sebesar 0,2%. Selain itu, pemohon SIM dan SKCK di

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Polresta Mataram tidak menghabiskan waktu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden yang menjawab sangat puas sebesar 34,1%, puas sebesar 61,2% dan cukup sebesar 3,5%. Responden yang menjawab kurang puas sebesar 0,9% dan tidak puas sebesar 0,2%. Hasil tersebut dapat dilihat dalam diagram dibawah ini

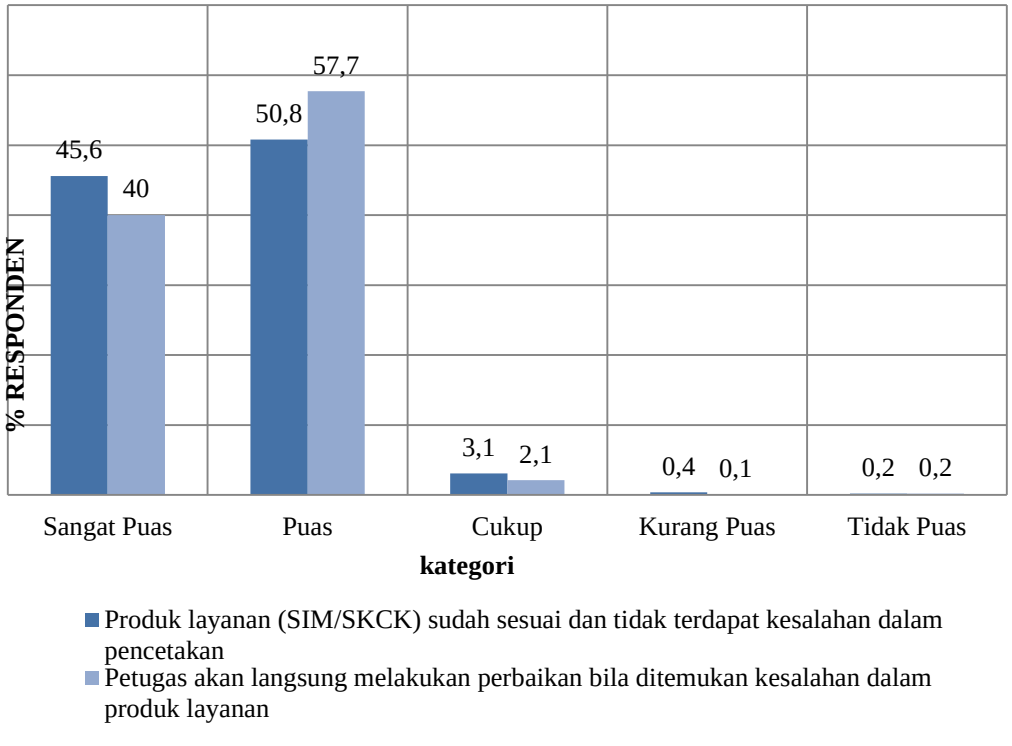


Gambar 1. Ketepatan Waktu Pelayanan Polresta Mataram

Akurasi Pelayanan

Hasil penghitungan menunjukkan bahwa jawaban responden berkaitan dengan produk layanan yang telah sesuai dan tidak terdapat kesalahan dalam pencetakan berada dalam kategori sangat puas sebesar 45,6%, kategori puas sebesar 50,8%, cukup 3,1%, kurang puas 0,4% dan tidak puas sebesar 0,2%. Hal ini dapat diartikan bahwa pemohon SIM dan SKCK merasa puas terhadap produk layanan yang mereka terima. Selain itu, pemohon juga memberikan jawabanbahwa petugas pelayanan akan dengan segera melakukan perbaikan terhadap produk layanan bila terdapat kesalahan dimana ditunjukkan dengan jawaban sangat puas sebesar 40%, puas sebesar 57,7%, cukup 2,1%, kurang puas 0,1% dan tidak puas sebesar 0,2%. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada diagram dibawah ini

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

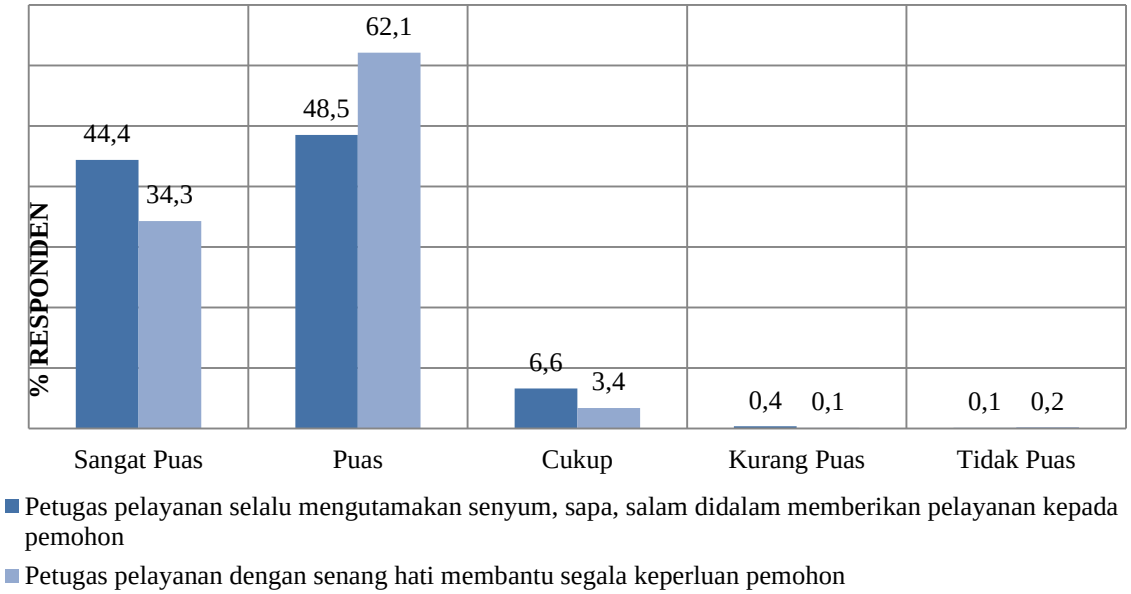


Gambar 2. Akurasi Pelayanan Polresta Mataram

Kesopanan dan Keramahan

Hasil penghitungan menunjukkan bahwa pemohon merasa puas dengan sikap petugas pemberi pelayanan yang selalu sopan dan ramah dengan mengutamakan senyum, sapa, dan salam dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 44,4%, Puas sebesar 48,5%, Cukup sebesar 6,6% kurang puas sebesar 0,4% dan tidak puas sebesar 0,1%. Di samping itu, pemohon juga merasa puas dengan sikap petugas pelayanan yang dengan senang hati membantu segala keperluan pemohon. Hal itu ditunjukkan dengan jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 34,3%, Puas sebesar 62,1%, Cukup sebesar 3,4% kurang puas sebesar 0,1% dan tidak puas sebesar 0,2%. Hasil tersebut dapat dilihat dalam diagram dibawah ini

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

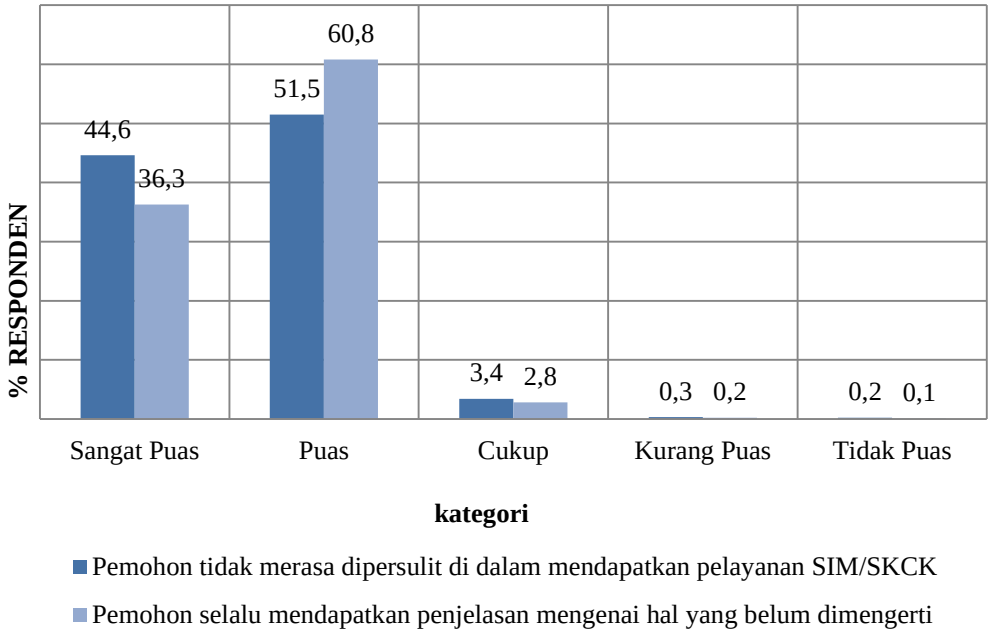


Gambar 3. Kesopanan dan Keramahan Polresta Mataram

Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram merasa puas karena tidak dipersulit oleh petugas dalam memperoleh layanan yang mereka inginkan. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 44,6%, Puas sebesar 51,5%, Cukup sebesar 3,4% kurang puas sebesar 0,3% dan tidak puas sebesar 0,2%. Selain itu, hasil jawaban responden berada dalam kategori sangat puas sebesar 36,3%, Puas sebesar 60,8%, Cukup sebesar 2,8% kurang puas sebesar 0,2% dan tidak puas sebesar 0,1% terkait dengan pernyataan bahwa pemohon selalu mendapatkan penjelasan mengenai hal yang belum dimengerti. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram merasa puas dikarenakan petugas pelayanan senantiasa memberikan penjelasan kepada pemohon tentang sesuatu yang belum dimengerti. Hasil tersebut dapat dilihat dalam diagram dibawah ini

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

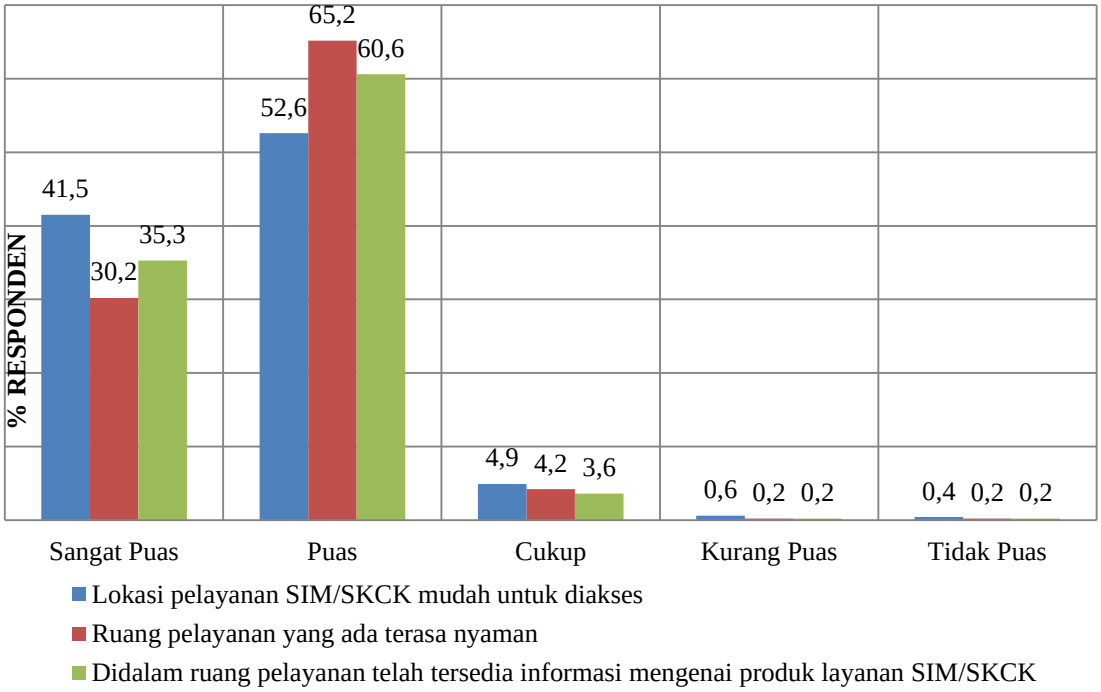


Gambar 4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan Polresta Mataram

Kenyamanan dalam Memperoleh Layanan

Hasil perhitungan mengenai permasalahan lokasi, pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram merasa puas dikarenakan lokasi pelayanan SIM dan SKCK yang mudah untuk diakses oleh mereka. Hal tersebut tercermin dari jawaban responden yang berada dalam kategori sangat puas sebesar 41,5%, puas sebesar 52,6%, cukup sebesar 4,9%, kurang puas sebesar 0,6% dan tidak puas sebesar 0,4%. Pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram juga merasa puas terhadap kenyamanan ruang pelayanan yang ada yang terlihat dari jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 30,2%, Puas sebesar 65,2%, Cukup sebesar 4,2% kurang puas sebesar 0,2% dan tidak puas sebesar 0,2%. Disamping itu dapat terlihat pula bahwa pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram merasa puas terhadap informasi mengenai produk layanan yang ada di ruang pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 35,3%, Puas sebesar 60,6%, Cukup sebesar 3,6% kurang puas sebesar 0,2% dan tidak puas sebesar 0,2%. Keseluruhan hasil tersebut dapat terlihat pada diagram dibawah ini

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

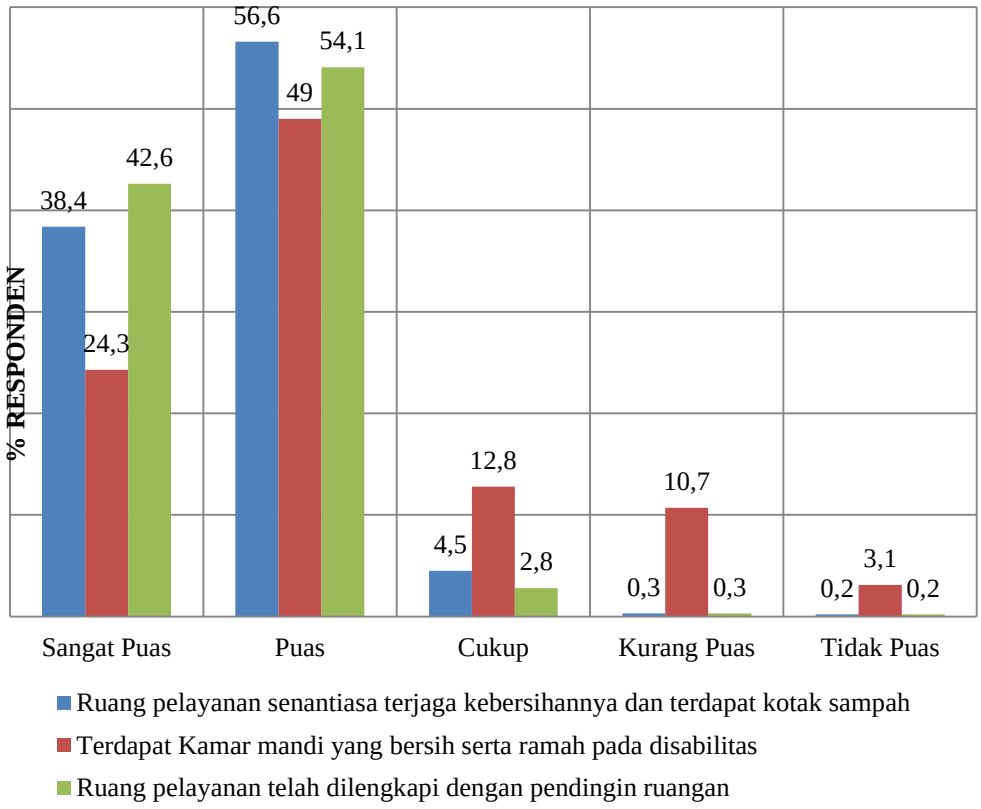


Gambar 5. Kenyamanan Dalam Memperoleh Layanan Polresta Mataram

Atribut Pendukung Lainnya

Pemohon menunjukkan respon puas terhadap kebersihan ruangan pelayanan serta tersedianya kotak sampah di ruang tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 38,4%, Puas sebesar 56,6%, Cukup sebesar 4,5% kurang puas sebesar 0,3% dan tidak puas sebesar 0,2%. Selain itu pemohon juga merasa puas dengan atribut pendukung lain yakni kamar mandi yang dinilai bersih serta ramah pada disabilitas. Jawaban responden menunjukkan kategori sangat puas sebesar 24,3%, Puas sebesar 49%, Cukup sebesar 12,8% kurang puas sebesar 10,7% dan tidak puas sebesar 3,1%. Hal lain yang tidak kalah penting adalah pemohon merasa puas terhadap pendingin ruangan yang ada di ruang pelayanan tersebut. Responden memberikan jawaban sangat puas sebesar 42,6%, Puas sebesar 54,1%, Cukup sebesar 2,8% kurang puas sebesar 0,3% dan tidak puas sebesar 0,2%. Keseluruhan hasil tersebut dapat dilihat pada diagram dibawah ini

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

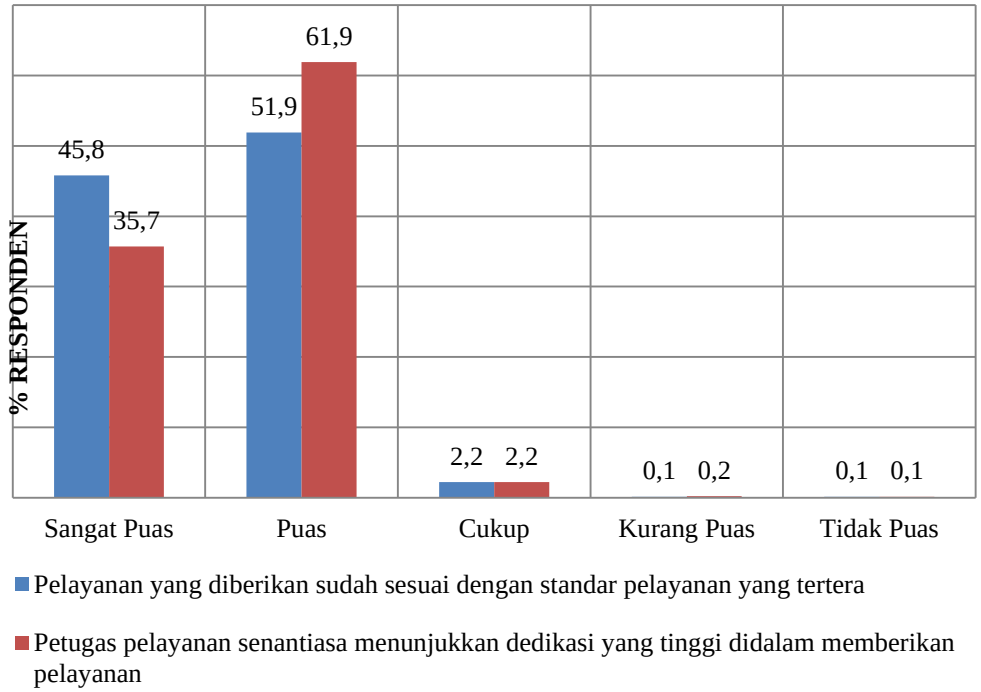


Gambar 6. Atribut Pendukung Lainnya Polresta Mataram

Kinerja

Responden memberikan jawaban dalam kategori puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan telah sesuai dengan standar pelayanan yang tertera. Hasil penghitungan menunjukkan jawaban pemohon dengan kategori sangat puas sebesar 45,8%, puas sebesar 51,9%, cukup sebesar 2,2%, kurang puas sebesar 0,1% serta tidak puas sebesar 0,1%. Para pemohon juga merasa puas terhadap para petugas pelayanan yang mereka nilai menunjukkan dedikasi tinggi di dalam melayani para pemohon. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 35,7%, Puas sebesar 61,9%, Cukup sebesar 2,2% kurang puas sebesar 0,2% dan tidak puas sebesar 0,1%. Hasil yang di dapat tersebut dapat dituangkan di dalam diagram seperti dibawah ini

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

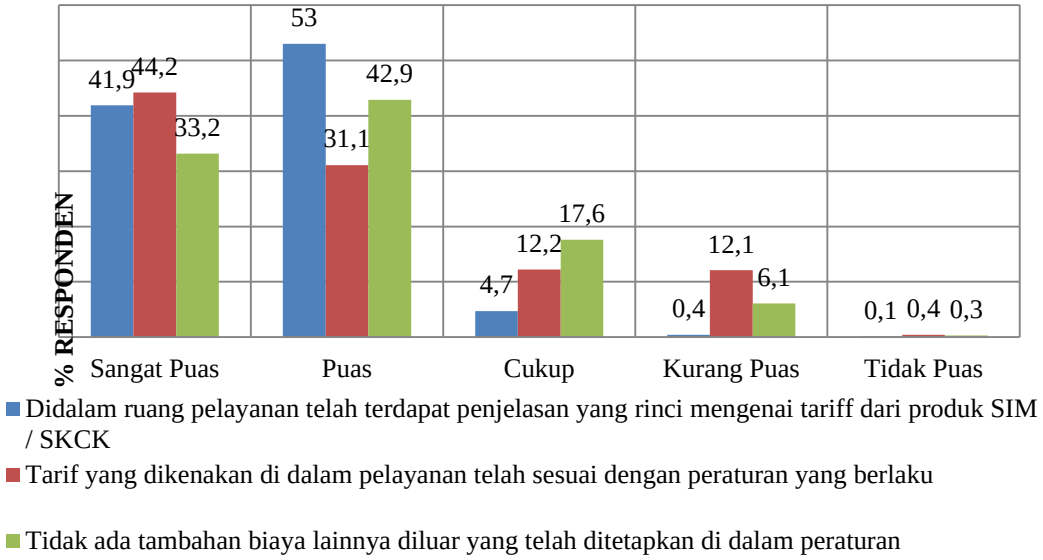


Gambar 7. Kinerja Pelayanan di Polresta Mataram

Tarif

Responden menilai penjelasan yang rinci mengenai tarif produk SIM dan SKCK yang tertera di ruang pelayanan memuaskan mereka. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 41,9%, Puas sebesar 53%, Cukup sebesar 4,7% kurang puas sebesar 0,4% dan tidak puas sebesar 0,1%. Responden juga menilai bahwa tariff yang dikenakan tersebut telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk hal ini responden memberikan jawaban dalam kategori sangat puas sebesar 44,2%, Puas sebesar 31,1%, Cukup sebesar 12,2% kurang puas sebesar 12,1% dan tidak puas sebesar 0,4%. Responden juga menilai bahwa tidak ada biaya tambahan lain yang dikenakan. Responden memberikan jawaban dalam kategori sangat puas sebesar 33,2%, Puas sebesar 42,9%, Cukup sebesar 17,6% kurang puas sebesar 6,1% dan tidak puas sebesar 0,3%. Keseluruhan hasil tersebut dapat dilihat dalam diagram dibawah ini

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

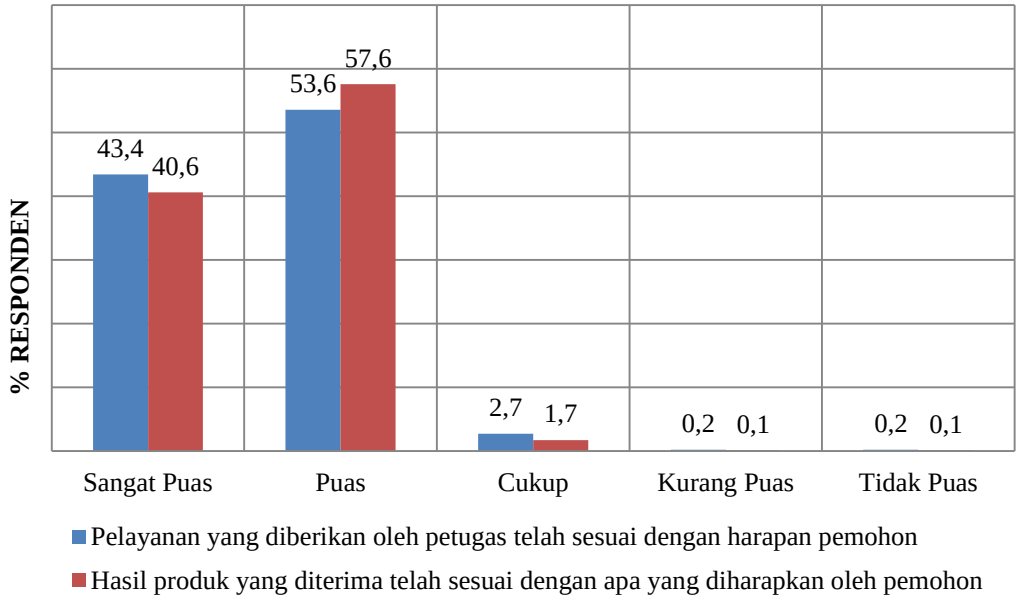


Gambar 8. Harga Pelayanan dan Produk SIM / SKCK di Polresta Mataram

Ekspektasi

Responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan. Hal tersebut tercermin dari jawaban responden dalam kategori sangat puas sebesar 43,4%, Puas sebesar 53,6%, Cukup sebesar 2,7% kurang puas sebesar 0,2% dan tidak puas sebesar 0,2%. Selain itu responden juga menilai bahwa produk yang diterima telah sesuai dengan harapan. Reponden memberikan jawaban dalam kategori sangat puas sebesar 40,6%, Puas sebesar 57,6%, Cukup sebesar 1,7% kurang puas sebesar 0,1% dan tidak puas sebesar 0,1%. Hasil tersebut dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389



Gambar 9. Ekspektasi Pelayanan di Polresta Mataram

Pembahasan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, hasil uji koefisien determinasi (R Square) menunjukkan angka sebesar 0,687 (68,7%). Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kontribusiKualitas Pelayanan SIM dan SKCK (X) terhadap Tingkat Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK (Y) di Polresta Mataram adalah sebesar 68,7% sedangkan sisanya sebesar 31,3% dihasilkan oleh faktor lain yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK (Y) di Polresta Mataram yang tidak dibahas didalam penelitian ini. Sedangkan nilai koefisien korelasi (R) antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram adalah sebesar 0,832 (83,2 %). Dari nilai koefisien tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa terdapat sebuah hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan dengan nilai Ryang mendekati angka 1. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanNasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo”, menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia.Konsumen sering melakukan penilaian mengenai kepuasan pelayanan secara langsung dari

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

karyawan atau petugas pelayanan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan atau instansi. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertangungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Indikator-indikator dalam variabel kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang disajikan dari hasil penelitian maka penulis menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan SIM dan SKCK di Polresta Mataram adalah sangat puas. Petugas pelayanan telah tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemohon serta tingkat akurasi pelayanan tergolong sangat baik. Disamping itu pemohon juga merasa bahwa sikap petugas pelayanan tergolong ramah dan sopan serta senantiasa memberikan bantuan kepada pemohon mengenai berbagai hal yang belum dimengerti.Kenyamanan, pemohon merasa nyaman berada di ruang pelayanan SIM dan SKCK serta fasilitas pendukung yang telah memadai seperti pendingin ruangan, lokasi parkir serta kamar mandi yang ramah terhadap disabilitas.Dari beberapa hal tersebut, pemohon menilai bahwa kinerja petugas pelayanan terbilang baik dan sesuai dengan ekspektasi pemohon.Hal terpenting lainnya adalah bahwa tarif yang dikenakan dalam pelayanan SIM dan SKCK di Polresta Mataram telah sesuai dengan peraturan yang berlaku serta tidak adanya biaya tambahan lainnya. Sesuai dengan kesimpulan maka saran yang disampaikan peneliti adalah agar Polresta Mataram dapat mempertahankan penilaian yang baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon SIM dan SKCK dengan menitikberatkan kepada faktor ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh layanan serta atribut pendukung lainnya. Selain itu, faktor kinerja tarif dan ekspektasi juga menjadi hal mutlak yang harus senantiasa diperhatikan untuk tetap menjamin terselenggaranya

kualitas pelayanan yang baik terhadap pemohon SIM dan SKCK.Polresta Mataram seyogyanya harus melaksanakan analisa dan evaluasi secara berkala untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan SIM dan SKCK tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Aswad, Syaiful., Realize dan Wangdra, Ronald. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih masyarakat Kampung Air Batam Center.*JIM UPB Vol 6 No.2 2018.*

Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan).* Yogyakarta: Andi

Febriani, Rezki. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PelangganKoran Harian Fajar di Kota Makassar*. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2017

Fen, Y. S and Lian, K. M. (2006). Service quality and customer satisfaction: antecedents of customer's re- patronage intentions. *Sunway Academic Journal Vol 4. 2007*

Gemilang C (2016) Implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda. *E-Journal Adminitrasi Negara 4 (1):2479-2492.*

Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang

Hasibuan, Malayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Askara.

Indonesia. 2016. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 263 Tahun 2016. Jakarta.

Kotler dan Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran.Jilid I. Edisi ke 13.*Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Gramedia

Kotler, Philip. (2014). *Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid 1*. Prenhalindo. Jakarta

Lovelock, C. dan Wirtz, J. 2011.Service Marketing. New Jersey USA: Person.

Maryati, Feni & Nur Elfi Husada.(2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam.*Jurnal Magisma Vol. VIII No. 1 – Tahun 2020.*

Pangestuti, Dewi Cahyani & Renny Husniaty.(2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok.*Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* Vol. 4 No. 1 Februari 2021 Hal. 46-59

Pemerintah Indonesia. 2002. *Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002.Sekretariat Negara. Jakarta

Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik*.Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Pratama, Kevin Aditya. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo." Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.

Prabowo TL & Irwansyah (2018) Media Digital Polisiku: Pelayanan Publik Polri Kepada Masyarakat. Jurnal Studi Komunikasi 14 (3):539-546.

Priansa, Donni Junni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta

Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Robbins, Stephen P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa Jusuf Udaya. Jakarta: Arcan.

Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sarmini, Ade. Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun.*Sumatera Law Review*, [S.l.], v. 2, n. 2, p. 246-257, nov. 2019. ISSN 2620-5904.

Sugiyono.(2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Sumartini, Lilis Cucu & Dini Fajriani Ardining Tias.(2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja.*Jurnal E-Bis Vol. 3 No. 2, Tahun 2019*

Sumartono, Ramli, R. dan Astuti, H. (2021). Human Relations Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Tangerang.*Jurnal Abdimas* Volume 7 Nomor 4, Juni 2021

Tauha, La Ode Muhammad dan Husada, Nur Elfi (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pemanduan Pt. Bias Delta Pratama.*Jurnal Ilmiah Maksitek* Vol. 5 No. 2 Juni 2020.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2014) *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,* Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality and Satisfaction (ed 4).* Yogyakarta.Andi.

Ugaddan, R.G. and Park, S.M. (2017). Quality of leadership and public service motivation: A social exchange perspective on employee engagement, International *Journal of Public Sector Management,* Vol. 30 No. 3, pp. 270-285