

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PENERBITAN SIM (SURAT IJIN
MENGEMUDI) DI SIM CORNER JOGJA CITY MALL
YOGYAKARTA**

Tesis

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Manajemen**



**Disusun Oleh
GUNAWAN SETIYABUDI
161503324**

Kepada

**MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
2018**

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, Oktober 2018

Penulis,

Gunawan Setiyabudi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Alloh SWT atas berkat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis sebagai tugas akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Penerbitan SIM(Surat Ijin Mengemudi) di SIM Corner Jogja City Mall Yogyakarta”.

Penyusunan Tesis ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata-2 program studi manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Wiwaha Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak tidak mungkin akan selesai pada waktunya. Sehubungan dengan itu maka pada kesempatan baik ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Wayan Nuka Lantara , Ph.D yang membimbing dan memberikan ilmu dan layanan pendidikan sehingga bisa tercapai tujuan dan cita-cita penulis.
2. Drs. Muh. Mathori, M.Si yang membimbing dan memberikan ilmu dan layanan pendidikan sehingga bisa tercapai tujuan dan cita-cita penulis
3. Istriku tercinta Yuli Lestari dan anakku Alif Aditya Yuantama ,Naura Yuannisa Hasna yang telah memberikan kesempatan serta selalu memberikan motivasi dan doa.

4. Seluruh pimpinan dan rekan rekan di Ditlantas Polda D.I.Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan selalu memberikan motivasi dan doa sehingga tercapai apa yang kami cita citakan yaitu menyelesaikan tesis ini
5. Teman-teman mahasiswa serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih ada terdapat kekurangan dalam penulisan ini, untuk itu penulis tidak menutup diri akan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga dengan selesainya penyusunan tesis ini juga dapat membawa manfaat terutama bagi penulis, dan membawa kemajuan khususnya Ditlantas Polda D.I.Yogyakarta dan Kepolisian Republik Indonesia dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas yang sesuai atas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Pertanyaan Penelitian	14
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Tinjauan Teori	16
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Konsep.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Rancangan Penelitian.....	41
B. Definisi Operasional.....	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
D. Jenis dan Sumber Data.....	43
E. Pengumpulan Data.....	22
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Pengukuran Variabel.....	45
H. Teknik dan Analisi Data.....	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Deskripsi Data Penelitian.....	50
B. Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang sedang melaksanakan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM Corner Jogja City Mall. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan penerbitan SIM di SIM Corner Jogja City Mall. Masih adanya komplain dari masyarakat yang mendapat pelayanan penerbitan SIM di SIM Corner Jogja City Mall. Dalam pelaksanaannya terkadang masih terdapat masyarakat atau pengguna layanan yang merasa belum optimal dalam memperoleh pelayanan oleh pihak petugas Polri di tempat tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Metode pengumpulan data adalah dengan kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi yang berisi penilaian masyarakat yang sedang melaksanakan perpanjangan SIM.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh angka indeks sebesar 81,08 sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B" termasuk dalam kategori baik selama pelayanan penerbitan SIM di SIM Corner Jogja City Mall bulan September 2018. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 3,43 dengan indeks 85,75 berada pada tingkat sangat baik. Unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,08 dengan indeks 77,00 masuk kategori baik. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan terutama dalam kecepatan pelayanan yaitu dengan menambah personel, menambah peralatan, mengubah aplikasi menjadi *online* nasional, menerapkan pendaftaran *online*.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I : Kuesioner
2. Lampiran II : Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era yang maju seperti saat ini, cara berfikir masyarakat Indonesia semakin berkembang, semakin berpikiran kritis terhadap berbagai macam permasalahan terutama terhadap cara kerja substansi pemerintahan. Dalam UU No. 25 tahun 2009 pasal 1 disebutkan bahwa pelayanan publik 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Selama ini pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terkenal memerlukan waktu yang lama, berbelit - belit, dengan mengeluarkan biaya yang tinggi. Instansi Kepolisian merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik.

Polri sebagai administrasi negara atau administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan untuk menuju pelayanan polri yang prima yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat pada aparat negara khususnya POLRI, memerlukan berbagai pembenahan. Pembenahan tersebut antara lain mencakup bidang administrasi.

Keberadaan pemerintah tidak hanya melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu,

birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan masyarakat dalam kehidupan. Mulai lembaga-lembaga yang dibentuk sesuai dengan fungsi masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggungjawabnya.

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Landasan konstitusional keberadaan institusi Polri adalah Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 30 ayat (4) yang menyebutkan, bahwa “Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat serta menegakkan hukum.”

Memperhatikan peran pelayanan yang semakin pesat maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan keadaan bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukan di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh POLRI terutama yang bersangkutan penegakan hukum, pengayoman (membangunkan), perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (*preventif*) dan penegakan hukum (*represif*).

Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Dalam perkembangannya pembangunan Polri berjalan sejajar dengan pembangunan nasional, yang dititikberatkan pada pembangunan instrumental, struktural dan kultural. Harus diakui bahwa pembangunan ketiga aspek tersebut sudah berjalan namun belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat di tengah tugas tantangan Polri yang semakin kompleks, terutama pada pembangunan pada aspek kultural. Yang dimaksud aspek kultural dalam hal ini adalah bahwa selama ini petugas Polri terbiasa dilayani oleh masyarakat bukan sebaliknya seharusnya sebagai bagian dari pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya adalah melayani masyarakat. Tugas pokok, fungsi dan peran Polri dituntut untuk dapat mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya

perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Mengenai tugas pokok Polri telah tercantum dalam Pasal 13 Undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu sebagai berikut:

1. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. menegakkan hukum; dan
3. memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut sesuai Pasal 14 UU nomor tahun 2002 Polri bertugas sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- b. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- c. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- d. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
- e. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;

- f. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- g. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- h. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- i. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;

Sebagai bagian dari pemerintahan tugas pokok Polri telah jelas berdasarkan Pasal 13 dan 14 Undang-undang nomor 2 tahun 2002 termasuk di dalamnya adalah pelayanan publik. Secara jelas terdapat dalam Pasal 13 ayat 3 bahwa Polri memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Secara tegas dan jelas tugas pokok Polri tersebut kemudian dijabarkan kembali dalam Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan mengenai fungsi Registrasi Mengemudi yaitu dalam hal ini adalah penerbitan Surat Ijin Mengemudi. Aturan mengenai Polri yang berwenang menerbitkan Surat Ijin Mengemudi secara tegas dan jelas tercantum dalam Pasal 7 ayat 2 butir e Undang-undang nomor 22 tahun 2009 yang berbunyi sebagai berikut bahwa urusan pemerintahan di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dan

Pengemudi, Penegakan Hukum, Operasional Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas serta pendidikan lalu lintas oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Menurut pasal 12 Undang undang nomor 22 tahun 2009 disebutkan sebagai berikut : Penyelenggaraan di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dan Pengemudi, Penegakan Hukum, Operasional Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, serta pendidikan berlalu lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf e meliputi:

1. Pengujian dan penerbitan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor;
2. Pelaksanaan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor; pengumpulan, pemantauan, pengolahan, dan penyajian data Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
3. Pengelolaan pusat pengendalian Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
4. Pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli Lalu Lintas;
5. Penegakan hukum yang meliputi penindakan pelanggaran dan penanganan Kecelakaan Lalu Lintas;
6. Pendidikan berlalu lintas;
7. Pelaksanaan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas; dan
8. Pelaksanaan manajemen operasional Lalu Lintas.

Registrasi dan Identifikasi yang selanjutnya disebut Regident Pengemudi adalah segala usaha dan kegiatan pencatatan Identifikasi pemegang SIM, kualifikasi, dan kemampuan dalam mengendalikan Ranmor sesuai dengan golongannya.

Surat Ijin Mengemudi yang selanjutnya disebut SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Legitimasi kompetensi pengemudi merupakan bentuk pengakuan dan penghargaan dari Negara Republik Indonesia kepada para peserta uji yang telah lulus Ujian Teori, ujian keterampilan melalui simulator, dan Ujian Praktik. Alat kontrol adalah merupakan alat penegakan hukum dan bentuk akuntabilitas Pengemudi. Forensik kepolisian memuat identitas pengemudi yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan dan penyidikan pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas serta tindak pidana lain. Fungsi SIM yang telah diuraikan di atas termuat dalam Pasal 4 Peraturan Kapolri nomor 9 tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi.

SIM digolongkan menjadi dua yaitu SIM Perseorangan dan SIM Umum. SIM perseorangan terdiri atas SIM A berlaku untuk mengemudikan ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa mobil penumpang perseorangan dan mobil barang perseorangan. SIM B I berlaku untuk mengemudikan ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa mobil bus perseorangan dan mobil barang perseorangan. SIM B II berlaku untuk mengemudikan ranmor berupa kendaraan alat berat, kendaraan penarik, kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram. SIM C berlaku

untuk mengemudikan sepeda motor. SIM D berlaku untuk mengemudikan Ranmor Khusus bagi penyandang cacat. SIM Umum terdiri atas SIM A Umum berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang umum dan mobil barang umum dengan berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram. SIM B I Umum berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang umum dan mobil barang umum dengan jumlah berat diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram. SIM B II Umum berlaku untuk mengemudikan ranmor berupa kendaraan penarik dan kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.

Sebelum mengikuti proses penerbitan SIM harus memenuhi persyaratan usia, administrasi, dan kesehatan. Persyaratan usia adalah berusia 17 (tujuh belas) tahun untuk SIM A, SIM C, dan SIM D. Berusia 20 (dua puluh) tahun untuk SIM B I dan SIM A Umum. Berusia 21 (dua puluh satu) tahun untuk SIM BII. Berusia 22 (dua puluh dua) tahun untuk SIM BI Umum. Berusia 23 (dua puluh tiga) tahun untuk SIM BII Umum.

SIM yang diterbitkan oleh Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) berlaku di seluruh wilayah negara Republik Indonesia dan dapat diperpanjang masa berlakunya. Perpanjangan masa berlaku SIM dilaksanakan sebelum masa berlakunya berakhir. Apabila sudah lewat waktu maka diberlakukan proses perpanjangan SIM baru.

Sudah bukan menjadi rahasia umum lagi bahwa pelayanan publik yg dilaksanakan oleh pemerintah dalam hal ini lebih dikenal dengan birokrasi tentunya memerlukan waktu yang panjang, berbelit belit serta dengan biaya yang tinggi. Oleh

karena itu masyarakat selaku pengguna layanan publik sering memanfaatkan calo untuk melaksanakan pengurusan SIM. Apalagi ada anggapan di masyarakat bertamu atau mengurus keperluan di kantor polisi itu memerlukan waktu yang lama dan terkesan kantornya masih militeristik sehingga menakutkan bagi masyarakat.

Pembuatan SIM yang selama ini sulit dan memerlukan biaya tinggi mulai dikikis dengan adanya program SIM Online baik untuk pembuatan SIM baru maupun perpanjangan SIM. Program ini merupakan salah satu penjabaran dari program Promoter Kapolri yaitu Profesional Modern dan Terpercaya dengan menggunakan Teknologi Informasi untuk pelayanan publik. SIM Online adalah suatu program yang memberlakukan pembuatan maupun perpanjangan SIM dapat dilakukan di Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) di seluruh wilayah Indonesia tanpa harus melaksanakan mutasi ataupun cabut berkas SIM. Kemudahan ini tentunya sangat membantu masyarakat yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang berpenduduk dari seluruh wilayah Indonesia, yang tentunya juga menghemat waktu dan biaya. Terobosan yang juga telah dilakukan oleh Polri dalam hal ini Direktorat Lalu Lintas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta adalah dengan membuka pelayanan perpanjangan SIM di Mall atau pusat perbelanjaan salah satunya di Jogja City Mall yang berlokasi di wilayah Mlati Sleman Yogyakarta. Terobosan ini berorientasi pada kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pemohon perpanjangan masa berlaku SIM.

Pelaksanaan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM Corner Jogja City Mall mendapat apresiasi dan respon positif dari masyarakat. Letak lokasi SIM Corner yang menarik di pusat perbelanjaan tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi

masyarakat atau pengguna layanan. Mereka dapat melaksanakan aktivitas berbelanja, berwisata bersama sekaligus melaksanakan kewajiban sebagai warga negara yang baik yaitu melaksanakan perpanjangan masa berlaku Surat Ijin Mengemudi. Selain faktor tersebut nilai lebih dari adanya pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM di pusat perbelanjaan ini adalah tidak adanya rasa takut masyarakat terhadap kantor polisi maupun kepada anggota polisi, karena selama ini berkembang anggapan di masyarakat yang masih militeristik. Inilah salah satu pendekatan Polri untuk semakin humanis kepada masyarakat atau pengguna layanan. Mempermudah, memotong rantai birokrasi, menghemat biaya dan memperpendek jarak tempuh, itulah manfaat yang dapat diperoleh dari peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Polri.

Masyarakat Yogyakarta yang merupakan kota pendidikan tentunya memiliki penduduk mahasiswa yang berasal dari seluruh wilayah Indonesia. Mahasiswa tersebut dapat memperpanjang masa berlaku SIM tanpa harus kembali ke daerah asal yang tentunya memerlukan waktu yang lama dan biaya yang mahal. Tempat pelayanan perpanjangan SIM Online salah satunya adalah di SIM Corner Jogja City Mall. Pelayanan perpanjangan SIM Online ini merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang memberikan sumbangsih terhadap keberhasilan Polri dalam pelayanan kepada masyarakat dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Seperti yang telah diberitakan di Kompas hari Selasa tanggal 3 Juli 2018 bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri meningkat setelah berbagai upaya yang dilakukan jajaran Kepolisian di bawah kepemimpinan Jenderal Pol Tito

Karnavian. Berdasarkan hasil survei terbaru Litbang Kompas, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Polri meningkat dari 46,7 persen pada 2014 menjadi 82,9 persen pada 2018. Hasil survei tersebut dipaparkan tim Litbang Kompas di hadapan Kapolri di Markas Besar Polri, Jakarta, Selasa (3/7/2018). Seperti dikutip dari harian Kompas survei tersebut dilakukan terhadap 800 responden di wilayah hukum Polda Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Jawa Barat, Jawa Timur, Metro Jaya, dan Sulawesi Selatan dengan metode sampel acak bertingkat dan wawancara tatap muka.

Sejumlah pelayanan publik Polri yang disoroti berkaitan dengan pengurusan surat kendaraan, surat ijin mengemudi, surat catatan keterangan kepolisian, dan denda tilang. Sedikitnya 75 persen responden mengaku puas dengan pelayanan tersebut dan lebih dari 80 persen memilih mengurus sendiri karena pelayanan lebih cepat, lebih mudah, dan lebih memuaskan. Tantangan Polri saat ini adalah masih ada masyarakat yang menganggap berurusan dengan polisi memakan waktu dan berbelit belit sebanyak 53,8 persen pada 2018, meski sudah turun drastis dari 72,04 persen pada tahun 2008. Sebanyak 53,6 persen (2018) masyarakat masih beranggapan harus mengeluarkan uang saat berurusan dengan polisi walau lebih rendah dari 66,23 persen (2008). Kompas Rabu, 4 Juli 2018.

Berdasarkan dari data data yang telah diuraikan di atas, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Polri terus mengalami peningkatan. SIM Corner Jogja City Mall melaksanakan perpanjangan masa berlaku SIM A dan SIM C. Perpanjangan masa berlaku SIM dapat dilakukan apabila SIM masih berlaku, apabila sudah lewat waktu maka harus mengikuti prosedur penerbitan SIM

baru. Berdasarkan data yang penulis peroleh produksi SIM A dan SIM C dari tahun 2016 dan 2107 mengalami penurunan jumlah. Sedangkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Polri secara nasional meningkat menjadi 82,9 persen dari tahun 2014 sebesar 46,7 persen. Sebuah lompatan yang besar sekali selama 4 tahun dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan data yang didapatkan jumlah penerbitan SIM Corner Jogja City Mall mengalami penurunan tahun 2016 dibandingkan tahun 2017, sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1: Penerbitan SIM di SIM Corner JCM Yogyakarta

JENIS SIM	TAHUN	
	2016	2017
SIM A	14.516	13.587
SIM C	44.980	42.830

**laporan bulanan subditregident Ditlantas Polda DIY (tahun 2018)*

Selama tahun 2017 terdapat lima komplain dari masyarakat mengenai pelayanan Sim Corner JCM, empat komplain mengeluhkan tentang pelayanan yang lambat dari petugas kepolisian yang melaksanakan proses penerbitan SIM. .Satu keluhan masyarakat mengenai pembatasan atau kuota terhadap jumlah pemohon SIM. Sebanyak tiga komplain masyarakat dimuat dalam *facebook* RTMC Ditlantas Polda DIY dan dua komplain dimuat dalam sms ke nomor *call centre*.

Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya (Napitupulu, 2012: 174) Sebagaimana

telah ditetapkan dalam Keputusan Men. PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sudarto (2014: 310). Indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan.

Berdasarkan beberapa hal tersebut maka penulis akan mencoba meneliti "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Penerbitan SIM di SIM Corner Jogja City Mall Yogyakarta"

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan komplain dari masyarakat mengenai pelayanan penerbitan SIM (Surat Ijin Mengemudi) di SIM Corner Jogja City Mall Yogyakarta yaitu empat komplain dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan ketepatan waktunya tidak sesuai dengan yang termuat dalam standar pelayanan yang telah terpasang di tempat pelayanan dan satu komplain dari masyarakat mengenai dibatasinya jumlah pemohon SIM. Berdasarkan komplain dari masyarakat terutama para pemohon SIM dapat dirumuskan masalah yaitu kepuasan masyarakat atas pelayanan penerbitan SIM dan upaya upaya yang dilakukan untuk mengatasi komplain masyarakat tersebut yang belum optimal.

C. PERTANYAAN PENELITIAN

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Jogja City Mall?
2. Upaya upaya apa yang perlu dilakukan untuk peningkatan pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi(SIM) di SIM Corner Jogja City Mall?

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang sedang melaksanakan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM Corner Jogja City Mall. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui upaya upaya apa yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan penerbitan perpanjangan SIM di SIM Corner Jogja City Mall.

E. MANFAAT PENELITIAN

Secara umum manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Menambah khazanah studi kepolisian khususnya berkaitan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SIM di SIM Corner Jogja City Mall Yogyakarta.
2. Sebagai bahan saran dan masukan kepada pimpinan untuk menentukan kebijakan dan metode yang tepat dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan

perpanjangan Surat Ijin Mengemudi di SIM Corner Jogja City Mall Yogyakarta.

3. Sebagai bahan masukan kepada Polri dan terhadap peningkatan kinerja anggota dalam memberikan pelayanan publik.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN TEORI

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9).

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa

pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

b. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. (Zeithaml, Valarie A. (et.al).1990)

Lebih lanjut Zeithaml mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
- 2) Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
- 3) Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- 5) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

(Zeithaml, Valarie A. (et.al). 1990)

c. Ciri Ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad dalam Sondang P. Siagian (1994:81) adalah :

- 1) Tidak dapat memilih konsumen.
- 2) Perencanaan dibatasi oleh peraturan.

- 3) Pertanggungjawaban yang kompleks.
- 4) Sangat teliti.
- 5) Semua tindakan dapat justifikasi.
- 6) Tujuan dan output sulit diukur dan ditentukan.

d. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

- 1) **Prosedur Pelayanan:** Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- 2) **Waktu Penyelesaian:** Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
- 3) **Biaya Pelayanan:** Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
- 4) **Produk Pelayanan :** Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan

dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

- 5) Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

e. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*). Adapun dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (Sinambela, 2006:6). Selain itu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arief, 2007:117).

Menurut *American society for quality control* (Lupiyoadi, 2001:144) “Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat

laten”. Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2004:51) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Brown dalam Moenir (1995:33) bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- 1) *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
- 2) *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
- 3) *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
- 4) *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
- 5) *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam (Tesis Irsan (2012:23) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa sub-dimensi sebagai berikut (Zeithaml et.al. 1990) :

- 1) *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi).

Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (*pamlet atau flow chart*).

- 2) *Realibility* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- 3) *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). *Dimensi responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen, serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- 4) *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). *Dimensi assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- 5) *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian

perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat dihati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Selain itu untuk menentukan kepuasan masyarakat juga terdapat dalam Keputusan No./KEP/25//M.PAN/2/2004 mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam keputusan ini diuraikan empat belas unsur yang dijadikan dasar dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan yang disajikan pada suatu unit pemerintahan yang meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kesiapan petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab);

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Keempat belas unsur tersebut kemudian dikonversi menjadi pertanyaan yang disampaikan kepada responden. Dengan teknik pengolahan yang telah ditentukan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan tersebut, maka akan muncul kategorisasi kinerja unit pelayanan yang diteliti. Metode inilah yang digunakan pada sektor publik di Indonesia untuk menilai Keputusan Warganegara (*citizen satisfaction*) atas suatu sajian pelayanan publik.

Bila diamati peneliti secara seksama keempat belas unsur tersebut mewakili dimensi kualitas pelayanan. Oleh karenanya, penelitian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebab operasionalisasi atas masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat dikembangkan secara fleksibel oleh peneliti untuk memperoleh informasi

mengenai kualitas pelayanan pada suatu instansi penyedia layanan publik seperti tempat peneliti di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung. Selain itu, konteks pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat lebih mengarah pada kinerja suatu pelayanan bukan pada kualitas pelayannya.

Selain itu juga dalam pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar Pelayanan (Ridwan dan Sudrajat, 2009:103) adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana.
- 6) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 7) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

- 8) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk faktor-faktor yang mendukung dalam peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut (Ridwan dan Sudrajat, 2009:23) :

- 1) Faktor hukum, dimana peraturan perundang-undangan harus sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Faktor aparatur pemerintah, dimana aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik dan merupakan unsur yang bekerja di dalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Faktor sarana, dimana penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar dan baik tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup.
- 4) Faktor masyarakat, dimana pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui hukum.
- 5) Faktor kebudayaan, dimana kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat.

2. Kepuasan Masyarakat

1. Definisi kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut : Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat, Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan,

Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, dengan membentuk sistem saran dan kritik serta mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

Faktor penentu kepuasan masyarakat Menurut Lupioyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.

- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectation) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Penelitian mengenai Customer Perceived Quality pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangku (2003: 22),

mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.

- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi public dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Menurut Tjahya Supriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan

dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Putra Fadillah (2001: 67), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

3. Surat Ijin Mengemudi (SIM)

1. Pengertian Surat Ijin Mengemudi.

Menurut Peraturan Kapolri Nomor 9 tahun 2012 Pasal 1 butir ke-4 Surat Ijin Mengemudi yang selanjutnya disebut SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan

untuk mengemudikan ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

2. Fungsi Surat Ijin Mengemudi.

Menurut Peraturan Kapolri Nomor 9 tahun 2012 pasal 4 Surat Ijin Mengemudi berfungsi sebagai berikut :

1. legitimasi kompetensi Pengemudi;
2. identitas Pengemudi;
3. kontrol kompetensi Pengemudi; dan
4. forensik kepolisian.

Legitimasi kompetensi Pengemudi merupakan bentuk pengakuan dan penghargaan dari Negara Republik Indonesia kepada para peserta uji yang telah lulus Ujian Teori, Ujian Keterampilan melalui Simulator, dan Ujian Praktik. Identitas Pengemudi memuat keterangan identitas lengkap Pengendara. Kontrol kompetensi Pengemudi merupakan alat penegakan hukum dan bentuk akuntabilitas Pengemudi. Forensik kepolisian memuat identitas Pengemudi yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan dan penyidikan pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas serta tindak pidana lain.

3. Penggolongan Surat Ijin Mengemudi

SIM digolongkan berdasarkan perbedaan tingkat kompetensi kendaraan bermotor yang dipersyaratkan untuk setiap fungsi kendaraan bermotor dan beserta berat kendaraan bermotor. Penggolongan SIM

menurut Peraturan Kapolri Nomor 9 tahun 2012 pasal 7 terdiri atas SIM Perseorangan dan SIM Umum. SIM perseorangan terdiri atas:

- a. SIM A, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa:
 1. mobil penumpang perseorangan; dan
 2. mobil barang perseorangan;
- b. SIM B I, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa :
 1. mobil bus perseorangan; dan
 2. mobil barang perseorangan;
- c. SIM B II, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa:
 1. kendaraan alat berat;
 2. kendaraan penarik; dan
 3. kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram;
- d. SIM C, berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor, terdiri atas:
 1. SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) paling tinggi 250 (dua ratus lima puluh) kapasitas silinder;

2. SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) antara 250 (dua ratus lima puluh) sampai dengan 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder (*cylinder capacity*); dan
3. SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) di atas 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder (*cylinder capacity*);
4. SIM D, berlaku untuk mengemudi Ranmor Khusus bagi penyandang cacat.

SIM Umum penggolongannya adalah sebagai berikut :

- a. SIM A Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa:
 1. mobil penumpang umum; dan
 2. mobil barang umum;
- b. SIM B I Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa :
 1. mobil penumpang umum; dan
 2. mobil barang umum;
- c. SIM B II Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa:
 1. kendaraan penarik umum; dan

2. kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan umum dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.

4. Masa Berlaku Surat Ijin Mengemudi

Menurut Peraturan Kapolri Nomor 9 tahun 2012 pasal 11 SIM yang diterbitkan oleh Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) di Indonesia berlaku di seluruh wilayah Indonesia selama 5 tahun dan dapat diperpanjang. Menurut Peraturan Kapolri Nomor 9 tahun 2012 pasal 12 SIM tidak mempunyai kekuatan berlaku apabila habis masa berlakunya, dalam keadaan rusak dan tidak terbaca lagi, diperoleh dengan cara yang tidak sah, data yang terdapat di dalam SIM diubah dan/atau SIM dicabut berdasarkan putusan pengadilan.

5. Persyaratan Mendapatkan SIM

Menurut Peraturan Kapolri Nomor 9 tahun 2012 pasal 24 dan 25 persyaratan pendaftaran SIM bagi peserta uji meliputi:

- a. usia;
- b. administrasi; dan
- c. kesehatan.

Persyaratan usia, sebagaimana dimaksud paling rendah:

- a. berusia 17 (tujuh belas) tahun untuk SIM A, SIM C, dan SIM D;
- b. berusia 20 (dua puluh) tahun untuk SIM B I; dan
- c. berusia 21 (dua puluh satu) tahun untuk SIM B II.

- d. berusia 20 (dua puluh) tahun untuk SIM A Umum;
- e. berusia 22 (dua puluh dua) tahun untuk SIM B I Umum; dan
- f. berusia 23 (dua puluh tiga) tahun untuk SIM B II Umum.

Persyaratan usia, sebagaimana berlaku bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing.

B. PENELITIAN TERDAHULU

1. (Goni, N.D. 2015) Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kota Manado. Penelitian ini mengetahui kinerja pelayanan pembuatan SIM di satuan lalu lintas Kota Manado. Berbeda dengan penelitian ini adalah berbeda tempat dan substansi. Hasil dari penelitian ini adalah Beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah: (1) Keberhasilan kinerja pelayanan tampak pada adanya kepuasan pada konsumen dalam hal ini informan pemohon SIM; (2) Keberhasilan kinerja pelayanan secara internal organisasi dari Satuan Lalulintas Kepolisian Resor Kota Manado yang bertugas dalam pelayanan SIM sangat ditunjang oleh perilaku kerja yang profesional dari para petugas kepolisian serta adanya etos kerja yang maksimal; (3) Faktor kepemimpinan organisasi sangat menunjang dalam capaian kinerja pelayanan. Adanya kerjasama antara atasan dengan bawahan menunjukkan indikasi adanya keberhasilan kepemimpinan. Di samping itu pula tampaknya tidak dapat dipisahkan dengan kondisi kesejahteraan kepolisian yang semakin baik.

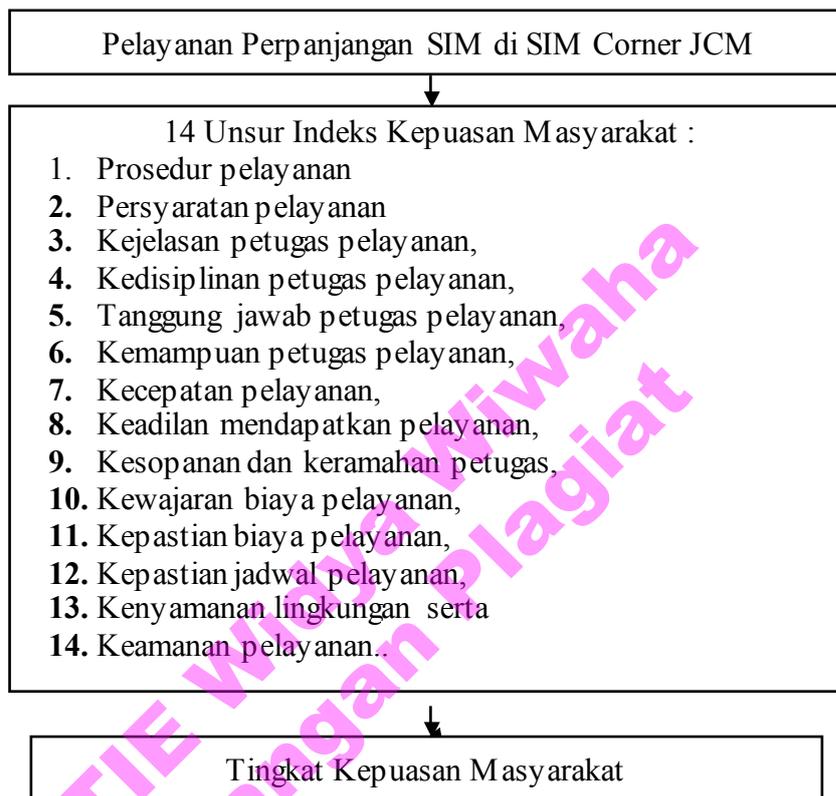
2. Utomo, Sudjut Budi (2009) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup. Program pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Yogyakarta berbeda dengan penelitian ini adalah perbedaan dalam subjek, cara dan tempat penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji signifikansi regresi berganda diperoleh harga F regresi sebesar 272,817 sedangkan F tabel pada taraf signifikansi 5% dengan df 2 lawan 385 sebesar 19,50 dengan demikian F hitung lebih besar dari F tabel dan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

STIE Widya Wivana
Jangan Plagiat

C. Kerangka Konsep

Gambar 2.1

Kerangka Konsep



Sumber : Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Menurut Sugiyono, (2008) terdapat beberapa jenis penelitian antara lain: Penelitian kuantitatif, adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan dan Penelitian kualitatif, data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

B. Definisi Operasional

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian

jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan serta Keamanan pelayanan (Keputusan Men. PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sudarto (2014: 310).

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2008) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang sedang melakukan pengurusan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Jogja City Mall (JCM) Yogyakarta dalam kurun waktu bulan Agustus 2018. Besar sampel pelanggan ditentukan dengan menggunakan rumus besar sampel menurut proporsi binomunal (binomunal proportions). Jika besar populasi (N) tidak diketahui, maka dicari dengan menggunakan rumus berikut Lemeshow, dkk. (1997), yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1-\alpha/2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Keterangan:

n = besar sampel minimal

α = derajat kepercayaan 95% yaitu 0,05

$Z^2 \cdot 1-\alpha/2$ = 1,96 pada tingkat kepercayaan 95%

P = proporsi pelanggan yang puas 50%

- q = proporsi pelanggan yang tidak puas (1-p)
 N = besar populasi
 d = derajat ketepatan, yaitu 10%

Perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{Z^2 \cdot 1-\alpha/2 \cdot p \cdot q}{d^2} \\
 &= \frac{1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)}{0,12^2} \\
 &= 96,04 \\
 &= 96
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus di atas, maka besar sampel minimal adalah 96 orang dan digenapkan menjadi 100 orang. Desain pengambilan sampel adalah pengambilan sampel acak berstrata proporsional (proportionate stratified random sampling design) dengan subjek diambil dari tiap strata secara proporsional dimana anggota yang mewakili dalam sampel tiap strata akan proporsional terhadap total jumlah elemen dalam strata yang bersangkutan (Sekaran, 2006).

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, yaitu jawaban atas kuesioner, wawancara dan

observasi di pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Jogja City Mall (JCM) Yogyakarta

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung namun melalui media perantara. Peneliti memperoleh data sekunder dari arsip data dan Profil.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu Peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di tempat penelitian. Peneliti mengamati kegiatan kinerja petugas perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Jogja City Mall (JCM) Yogyakarta. Hasil pengamatan digunakan peneliti sebagai informasi tambahan dalam penelitian
2. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung.
3. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi dari responden yang berisi penilaian masyarakat yang sedang perpanjangan SIM berdasarkan unsur unsur dalam Keputusan Men. PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.
4. Dokumentasi, yaitu pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik (cermat, lengkap dan sistematis) sehingga lebih mudah diolah (Sugiyono, 2008). Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara mendalam berisi daftar pertanyaan terbuka terkait dengan pelaksanaan kegiatan peningkatan kinerja, dan alat tulis.

G. Pengukuran Variabel

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008). Data dalam penelitian ini bersifat ordinal, dimana tidak dapat diukur dengan satuan-satuan secara pasti, maka pengukurannya dengan menggunakan skala Likert, adapun pengukurannya variabel dengan pola jawaban skala Likert yang telah melalui proses pembobotan yaitu proses pemberian nilai angka pada setiap jawaban dari suatu pertanyaan. Skala Likert yaitu skala yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti dalam kuesioner. Dengan skala Likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Indikator ini dibuat menjadi pertanyaan yang akhirnya diberi penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.1

Skor Indikator

Kinerja Pelayanan		diberi skor
SP	Sangat Puas	4
P	Puas	3
KP	Kurang Puas	2
TP	Tidak Puas	1

Sumber : Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014

H. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data penelitian merupakan bagian penting dalam proses penelitian, karena dengan analisis data yang ada akan terlihat manfaat penelitian terutama dalam proses pemecahan masalah dan pencapaian tujuan penelitian. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami dan kesimpulan dapat diambil secara tepat dan sistematis.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan pada Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

a. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

b. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Survey Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

c. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan pada Kepmenpan Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.2.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber : Permenpan Nomor 16 Tahun 2014

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan)

untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

d. Penarikan kesimpulan.

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Deskripsi Data Penelitian

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di SIM Corner Jogja City Mall yang beralamat di Jalan Magelang Kabupaten Sleman pada bulan September 2018. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang sedang melakukan pengurusan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi di SIM Corner Jogja City Mall Yogyakarta, sebanyak 100 orang yang terdiri dari 54 orang laki-laki dan 46 orang perempuan dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini:

1) Karakteristik responden berdasarkan umur

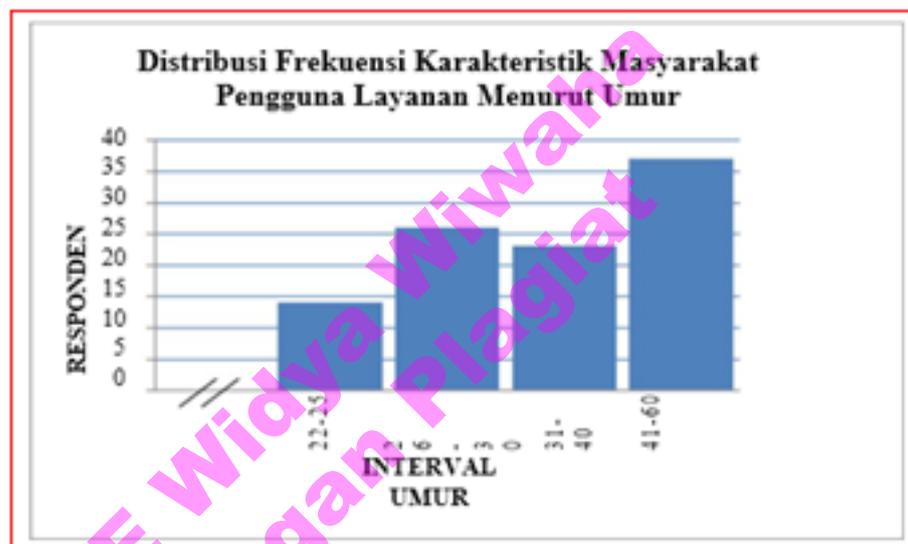
Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 4.1. di bawah ini:

Tabel 4.1 . Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
22-25 tahun	14	14 %
26-30 tahun	26	26 %
31-40 tahun	23	23 %
41-60 tahun	37	37 %
JUMLAH	100	100 %

Sumber : Data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur berkisar antara 22-25 tahun sebanyak 14 orang dengan proporsi 14%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari/sama dengan 41-60 tahun sebanyak 37 orang dengan proporsi 37%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Umur.

2) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

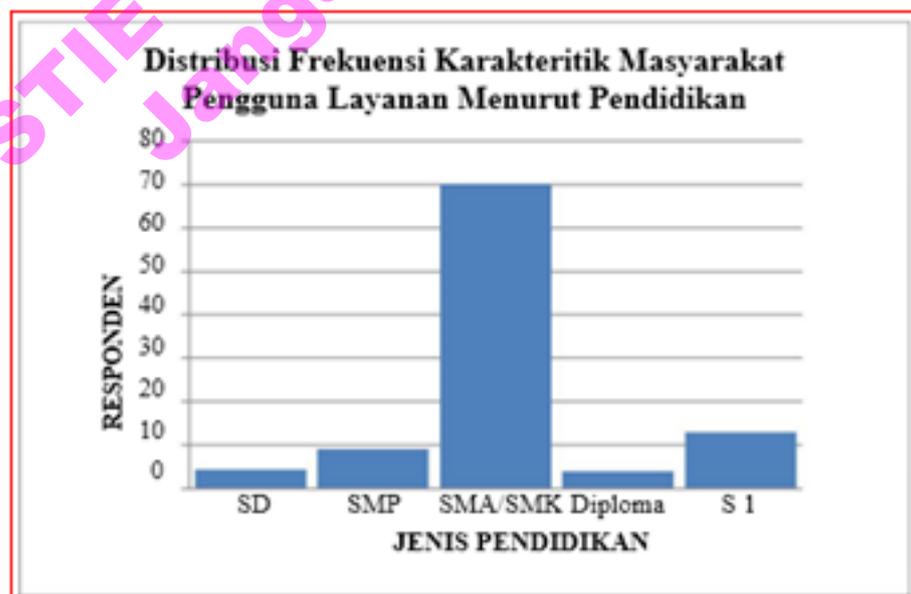
Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini :

Tabel 4.2. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan

JENIS PENDIDIKAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
SD	4	4%
SMP	9	9%
SMA/SMK	70	70%
Diploma	4	4%
S 1	13	13%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SD dan Diploma sebanyak 4 orang dengan proporsi 4%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 70 orang dengan proporsi 70%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.2. berikut :



Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Jenis Pendidikan.

3) Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada

Tabel 10. di bawah ini:

Tabel 4.3. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan

JENIS PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
PNS/TNI/Polri	6	6%
Pegawai Swasta	25	25%
Wirausaha	12	12%
Petani / Buruh	17	17%
Pelajar/Mahasiswa	17	17%
Lainnya	23	23%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 6 orang dengan proporsi 6%.

Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan lainnya seperti ibu rumah tangga dan pensiunan sebanyak 23 orang dengan proporsi 23%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.3. berikut :



Gambar 4.3. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Jenis Pendidikan.

b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program SPSS 20 For Windows, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan SIM di Jogja City Mall yang disajikan dalam tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4. Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan perpanjangan SIM di Jogja City Mall

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		61.84
Median		62
Mode		63
Std. Deviation		7.273
Minimum		44
Maximum		84
Sum		6184

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi di Jogja City Mall mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran) adalah sebagai berikut :

1) Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan =

- a) Prosedur pelayanan (U1) = 324
- b) Persyaratan pelayanan (U2) = 330
- c) Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 329
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 334
- e) Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 320
- f) Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 332
- g) Kecepatan pelayanan (U7) = 308
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 332
- i) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 343
- j) Kewajaran biaya pelayanan (U10) = 326
- k) Kepastian biaya pelayanan (U11) = 319
- l) Kepastian jadwal pelayanan (U12) = 318
- m) Kenyamanan lingkungan (U13) = 324
- n) Keamanan lingkungan (U14) = 324

2) Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$$\text{NRR U1} = 324 : 100 = 3,24;$$

$$\text{NRR U2} = 330 : 100 = 3,30;$$

$$\text{NRR U3} = 329 : 100 = 3,29;$$

$$\text{NRR U4} = 334 : 100 = 3,34;$$

$$\text{NRR U5} = 320 : 100 = 3,20;$$

$$\text{NRR U6} = 332 : 100 = 3,32;$$

$$\text{NRR U7} = 308 : 100 = 3,08;$$

$$\text{NRR U8} = 332 : 100 = 3,32;$$

$$\text{NRR U9} = 343 : 100 = 3,43;$$

$$\text{NRR U10} = 326 : 100 = 3,26;$$

$$\text{NRR U11} = 319 : 100 = 3,19;$$

$$\text{NRR U12} = 318 : 100 = 3,18;$$

$$\text{NRR U13} = 324 : 100 = 3,24;$$

$$\text{NRR U14} = 324 : 100 = 3,24$$

3) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

$$\text{NRR tertimbang U1} = 3,24 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U2} = 3,30 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U3} = 3,29 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U4} = 3,34 \times 0,071 = 0,24$$

$$\text{NRR tertimbang U5} = 3,20 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U6} = 3,32 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U7} = 3,08 \times 0,071 = 0,22$$

$$\text{NRR tertimbang U8} = 3,32 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U9} = 3,43 \times 0,071 = 0,24$$

$$\text{NRR tertimbang U10} = 3,26 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U11} = 3,19 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U12} = 3,18 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U13} = 3,24 \times 0,071 = 0,23$$

$$\text{NRR tertimbang U14} = 3,24 \times 0,071 = 0,23$$

$$\begin{aligned} \Sigma \text{ NRR tertimbang} &= 0,23 + 0,23 + 0,23 + 0,24 + 0,23 + 0,23 + \\ &0,22 + 0,23 + 0,24 + 0,23 + 0,23 + 0,23 + 0,23 + \\ &0,23 = 3.24 \end{aligned}$$

4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3.24 \times 25 = 81.082$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi di Jogja City Mall, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 4.5. sebagai berikut :

Tabel 4.5 Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.5 di atas, maka pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi di Jogja City Mall memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 81.08. Kinerja pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi di Jogja City Mall berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.5, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,24	81,00	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,30	82,5	A	Sangat Baik
3	Kejelasan Petugas	3,29	82,25	A	Sangat Baik
4	Kedisiplinan Petugas	3,34	83,5	A	Sangat Baik
5	Tanggungjawab Petugas	3,20	80,00	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	3,32	83,00	A	Sangat Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,32	83,00	A	Sangat Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,43	85,75	A	Sangat Baik
10	Kewajaran Biaya pelayanan	3,26	81,5	A	Sangat Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,19	79,75	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	3,18	79,5	B	Baik

13	Kenyamanan Lingkungan	3,24	81,00	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,29	82.25	A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah(2018).

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur :

1) Prosedur Pelayanan perpanjangan SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 324

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = $\frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$

= 324

$\frac{\quad}{100}$

= 3,24

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

= 3,24 x 25

= 81

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5, prosedur pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

2) Persyaratan Pelayanan Perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 330

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{330}{100} \\ &= 3,30\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,30 \times 25 \\ &= 82,5\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5, persyaratan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

3) Kejelasan petugas perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman

Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 329

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{329}{100} \\ &= 3,29\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,29 \times 25 \\ &= 82,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5 kejelasan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

4) Kedisiplinan petugas perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 334

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{334}{100}$$

$$= 3.34$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3.34 \times 25 \\ &= 83,35 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5, kedisiplinan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 320

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{320}{100} \\ &= 3,20 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,20 \times 25$$

$$= 80$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, tanggungjawab petugas perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

- 6) Kemampuan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6) = 332

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{332}{100}$$

$$= 3,32$$

$$= 3,32$$

$$\text{Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,32 \times 25$$

$$= 83$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5,

kemampuan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

7) Kecepatan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner Jogja City Mall sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7) = 308

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{308}{100} \\ &= 3.08 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3.08 \times 25 \\ &= 77 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5 kecepatan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

8) Keadilan mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 332

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{332}{100} \\ &= 3.32\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3.32 \times 25 \\ &= 83\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5, keadilan mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

9) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U4) = 343

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{343}{100} \\ &= 3,43\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan} &= \\ \text{NRR} \times 25 &= 3,43 \times 25 \\ &= 85,75\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

10) Kewajaran biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U10) = 326

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{326}{100} \\ &= 3,26\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kewajaran biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,26 \times 25 \\ &= 81,5\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5, kewajaran biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

11) Kepastian biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM unsur kepastian biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U11) = 319

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{319}{100} \\ &= 3,19\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kepastian biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,19 \times 25 \\ &= 79,75\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5 kepastian biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

12) Kepastian jadwal pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian jadwal pelayanan (U12) = 318

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{318}{100} \\ &= 3,18\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kepastian jadwal pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,18 \times 25 \\ &= 79,5\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5 kepastian jadwal pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

13) Kenyamanan lingkungan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (U13) = 324

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = $\frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$

$$= \frac{324}{100}$$

$$= 3,24$$

Nilai IKM unsur kenyamanan lingkungan = NRR x 25

$$= 3,24 \times 25$$

$$= 81$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5 kenyamanan lingkungan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

14) Keamanan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U14) = 329

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{329}{100} \\ &= 3,29\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur keamanan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,29 \times 25 \\ &= 82,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.5 keamanan pelayanan Perpanjangan SIM di SIM Corner JCM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang sedang melaksanakan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM Corner Jogja City Mall. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui upaya-upaya apa yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan penerbitan perpanjangan SIM di SIM Corner Jogja City Mall berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang sedang melaksanakan perpanjangan masa berlaku SIM di SIM Corner Jogja City Mall. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui upaya-upaya apa yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan penerbitan perpanjangan SIM di SIM Corner Jogja City Mall berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 3,24 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 81,08. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dengan nilai IKM sebesar 3,43 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,75. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kecepatan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,08 dan nilai konversi IKM sebesar 77,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks

Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Prosedur pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 324 dengan nilai konversi IKM sebesar 81. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM.

2. Persyaratan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Persyaratan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan apakah persyaratan pelayanan jelas disampaikan secara tertulis ataupun lisan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,30 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,50. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM.

3. Kejelasan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kejelasan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan apakah keberadaan petugas yang memberikan pelayanan jelas dan pasti sehingga mudah ditemui. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,29 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kedisiplinan petugas pelayanan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai apakah petugas mentaati ketentuan waktu kerja dalam pemberian pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3.34 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sudah sangat baik.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Tanggung jawab petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai apakah petugas bertanggungjawab atas setiap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung

jawab petugas pelayanan sebesar 3,20 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di SIM Corner JCM selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemampuan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kemampuan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,32 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik.

7. Kecepatan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kecepatan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3.08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kecepatan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Namun meskipun dalam kategori baik, kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan baik. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM perlu untuk ditingkatkan.

Upaya peningkatan mutu pelayanan pelayanan dalam kecepatan pelayanan perpanjangan SIM di JCM ditempuh dengan beberapa cara yaitu dengan memberikan tenaga tambahan untuk *entry* data karena menurut data pelayanan terlama adalah pada bagian *entry* data. Karena kekurangan personil *entry* data inilah yang memmbuat pelayanan tidak bisa cepat sesuai waktu yang telah ditentukan. Keterbatasan alat juga menghambat kecepatan pelayanan, oleh karena itu akan diupayakan untuk penambahan alat baik itu alat *entry* data maupun alat identifikasi. Untuk

diketahui bersama bahwa aplikasi yang dipergunakan di SIM Corner JCM adalah aplikasi *online* lokal ataupun lebih dikenal dengan *online* provinsi yang hanya bisa melaksanakan penerbitan SIM perpanjangan utk wilayah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kecepatan yang tidak optimal. Oleh karena itu diupayakan *upgrade aplikasi* ke *online* nasional yang dapat melaksanakan penerbitan perpanjangan SIM wilayah seluruh Indonesia dengan kecepatan yang lebih maksimal.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan Perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Keadilan mendapat pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai apakah petugas memberikan pelayanan dengan adil, tanpa membedakan golongan dan status masyarakat yang dilayani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3,34 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,35.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik.

9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap petugas memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,43 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik.

10. Kewajaran biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kewajaran biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pertanyaan mengenai apakah besarnya biaya pelayanan yang dibebankan tergolong wajar dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,26 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,50. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik.

11. Kepastian biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kepastian biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,75. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM merupakan indikator pelayanan baik.

12. Kepastian jadwal pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kepastian jadwal pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,50. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik.

13. Kenyamanan lingkungan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Kenyamanan lingkungan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 3,24 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,00. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM baik.

14. Keamanan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM

Keamanan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 3,29 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,25. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM sangat baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 81,08, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan penerbitan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM pada bulan September tahun 2018 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 3,43 dengan indeks 85,75, unsur dengan nilai terendah adalah yaitu unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM 3,08 dengan indeks 77,00.
2. Upaya – upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan menambah personil operator, menambah peralatan yang semula satu set menjadi dua set, mengubah aplikasi *entry* data menjadi aplikasi *online* nasional, menerapkan pendaftaran *online*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Pelayanan perpanjangan SIM di SIM Corner JCM tergolong baik. Unsur sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Unsur yang terendah adalah kecepatan pelayanan agar segera dilaksanakan upaya upaya untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Beberapa upaya yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya dan selalu dilakukan analisa evaluasi secara rutin sehingga dapat diketahui kekurangannya untuk selalu dilakukan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, Indra (2006). *Akuntansi Sektor Publik; Suatu Pengantar*. Surabaya: Erlangga.
- Digital Repository Universitas Jember Kota, R., & Denpasar, P. (2015). Digital Repository Universitas Jember.
- Goni, J. H. (n.d.). Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kota Manado, 1–6.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014
- K., Suananta, P. B., Wijaya, A. F., Magister, P., Publik, A., ... Haryono, J. M. T. (2015). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22,4(2), 145–155.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mabes Polri, Peraturan Kapolri Nomor 16 tahun 2011 tentang Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Pada Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.
- Mabes Polri, Peraturan Kapolri Nomor Nomor 9 tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi
- Napitupulu, Paimin (2012). *Pelayanan Publik dan Consumer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. *Skripsi*.
- Rai, I Gusti Agung (2008). *Audit Kinerja Pada Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarto, Poluan dan Takumansang (2014) *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT AIR MANADO*. Sabua Vol. 6, No.3 : 303-319. ISSN: 2085-7020
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Utomo, Sudjut Budi (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup. Program pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”*. Yogyakarta.
- Yogi S dan M. Ikhsan, 2006, *Standar Pelayanan Publik di Daerah, Manajemen Pemerintahan Daerah*, PKKOD-LAN.