

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) PADA SATUAN LALULINTAS POLRESTA GUNUNG SITOLI**

*Oleh : Cardinal Pranatal Mendrofa*

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) pada satuan lalulintas Polresta Gunung Sitoli. Penelitian ini dilakukan pada Satuan Lalulintas (Satlantas) Polresta Gunung Sitoli, yang dilaksanakan pada bulan Agustus hingga September 2018. Jumlah sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang pemohon SIM pada Satlantas Polresta Gunung Sitoli. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (Y). Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli tergolong cukup baik dan baik dan masih terdapat, sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat pemohon SIM pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli sudah tergolong cukup baik dan baik, tetapi masih dapat ditingkatkan menjadi sangat baik. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat pemohon SIM, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat pemohon SIM.*

**Kata kunci :** *kualitas pelayanan dan kepuasan*

### **1. Pendahuluan**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparaturnegara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan

merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik.

Salah satu pelayanan yang menjadi tuntutan dari masyarakat terhadap Polri adalah pelayanan di bidang lalu lintas dalam hal registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor yang meliputi penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dengan demikian, Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu menjaga kualitas pelayanannya sehingga terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap institusi Polri.

Dalam suatu kenyataan di lapangan, tentang biaya pengurusan SIM menunjukkan bahwa pembengkakan biaya pengurusan tersebut karena tidak sesuai dengan administratif dengan ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan di luar ketentuan oleh pengurusan. Harus diakui bahwa kondisi pengurusan SIM saat ini secara umum tidak sesuai dengan tarif yang ditentukan. Demikian fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan SIM Satlantas Polresta Gunung Sitoli, keluhan dari masyarakat sekarang ini bahwa biaya pembuatan baru SIM C yang menurut ketentuan yaitu Rp. 120.000, sedangkan perpanjangan SIM C sebesar Rp. 80.000. Kenyataan dilapangan dalam pembuatan SIM C baru dapat mencapai hampir Rp. 250.000, kemungkinan hal itu karena pemakaian jasa 'perantara'.

Diharapkan dalam fenomena ini petugas Kepolisian dapat menindak oknum secara tegas yang menaikkan biaya pembuatan SIM yang dinilai sangat memberatkan masyarakat.

Seharusnya akses masyarakat untuk mendapatkan SIM harus lebih mudah dengan harga yang sesuai prosedur. Bukan hanya menyangkut biaya pembuatan SIM yang diluar prosedur, tetapi pelayanan aparat polisi dalam bertindak dan merespon keinginan pengguna jasa menjadi penilaian bagi masyarakat. Sikap polisi yang arogan, kurang ramah terhadap masyarakat dalam menangani pembuatan SIM menumbuhkan tuduhan negatif dari masyarakat.

Banyaknya pemohon atau pemakai jasa layanan pembuatan SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Polresta Gunung Sitoli haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas Polresta Gunung Sitoli merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka " *wajah* " sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu

untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Agar kepuasan masyarakat selalu tetap terjaga, maka kualitas pelayanan harus tetap terpelihara dengan baik. Menurut Zeithamal dan Bitner (1996) dalam Lupiyoadi (2008:192), faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Oleh karena itu, kualitas jasa pelayanan harus selalu diukur secara terus menerus.

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

Berdasarkan uraian di atas, penulis mencoba untuk mengadakan suatu penelitian tentang **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalulintas Polresta Gunung Sitoli"**.

### **1.2. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) pada satuan lalulintas Polresta Gunung Sitoli.

### **1.3. Metode Penelitian**

Jumlah sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang pemohon SIM pada Satlantas Polresta Gunung Sitoli. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (Y). Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana.

## 2. Uraian Teoritis

### 2.1. Pengertian Kualitas

Menciptakan suatu pelayanan yang baik maka haruslah yang berkualitas sehingga para masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur. Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik kualitas adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)” (Sinambela, 2008 : 6)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kualitas merupakan hal-hal yang di inginkan dan di butuhkan pelanggan atau masyarakat. Pengertian kualitas juga di artikan oleh Tjiptono (2005 : 2) dalam bukunya Prinsip-Prinsip Total Quality Service bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

- a. Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/ cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Berdasarkan pengertian poin-poin diatas kualitas adalah segala sesuatu yang di harapkan atau di inginkan dari pelayanan (aparatur) ke yang di layani (masyarakat).

### 2.2. Pengertian Pelayanan

Menurut Sutedja (2007:5) “pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain”. Menurut Sunarto (2007:105) “pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing”. Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) “untuk

melayani pelanggan secara prima diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik”.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2002:59) adalah : “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler dan Keller (2007 : 9) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan”. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa yaitu perusahaan akan tetapi sudut penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan

produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat.

### **2.3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan manusia dan terdapat berbagai definisi yang sering kali didengar. Istilah publik diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atas keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan tertentu pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang mencakup penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa oleh organisasi publik (Arif, 2008: 3). Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan definisi mengenai pelayanan yaitu cara melayani, usaha melayani dengan memberikan kemudahan dalam pemberian barang atau jasa kepada penerima pelayanan. Definisi pelayanan menurut Donald (Hardiansyah, 2011: 10) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai

dengan Kep. MENPAN No. 63 tahun 2003 yang dikutip dalam Mukarom (2015: 84) prinsip penyelenggaraan pelayanan yaitu :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja, atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan serta perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan dalam pelayanan publik yang diberikan serta terdapat kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian kebutuhan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti peralatan kerja yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Kemudahan akses, tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, tertata rapi, bersih, ruang tunggu nyaman, serta terdapat fasilitas yang mendukung.

#### **2.4. Pengertian Kepuasan**

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam buku "*Service, Quality, and Satisfaction*" Tjiptono (2011:292) menyatakan bahwa kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari

bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler dalam Surjadi (2012:49), menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan”. Menurut Giese dan Cote (2000) dalam Tjiptono (2011:292) mengajukan kerangka definisional untuk menyusun definisi kepuasan pelanggan yang sifatnya spesifik untuk konteks tertentu. Berdasarkan kerangka definisional tersebut, kepuasan pelanggan adalah:

- a. Rangkuman berbagai intensitas respon afektif. Tipe respon afektif dan tingkat intensitas yang mungkin dialami pelanggan harus didefinisikan secara eksplisit oleh peneliti.
- b. Dalam waktu penentuan spesifik dan durasi terbatas. Peneliti harus menentukan waktu penentuan yang paling relevan dengan masalah penelitiannya dan mengidentifikasi kemungkinan durasi respon tersebut.
- c. Yang ditujukan bagi aspek penting dalam pemerolehan atau konsumsi produk. Peneliti harus mengidentifikasi fokus riset berdasarkan pertanyaan riset berdasarkan pertanyaan riset atau masalah manajerial yang dihadapi. Fokus ini bisa luas maupun sempit cakupannya dalam hal isu atau aktivitas pemerolehan atau konsumsi produk.

Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu untuk mengetahui kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Menurut Keputusan Menpan tersebut di atas, unsur indeks kepuasan masyarakat ditetapkan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya Pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan.

Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Lovelock dan Wright (2007:102) menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1. Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi dengan persamaan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon SIM. Hasil uji regresi dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.330	1.738		-3.642	.000
	Kualitas_pelayanan	.539	.042	.789	12.724	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_masyarakat

Berdasarkan hasil tersebut maka persamaan regresi linier sederhana yang mempunyai formulasi :  $Y = b_0 + b_1X_1 + \varepsilon$ , sehingga dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = -6,330 + 0,529 X$  dengan estimasi simpangan baku peramalan sebesar 2,939.

Uji F bertujuan untuk menguji signifikannya pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pemohon SIM, seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1398.427	1	1398.427	161.900	.000 <sup>a</sup>
	Residual	846.483	98	8.638		
	Total	2244.910	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, maka diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 161,900 dengan nilai signifikansi F-hitung sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan (nyata) meningkatkan kepuasan masyarakat pemohon SIM.

Dari hasil uji t pada Tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi t untuk variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 12,724 dengan nilai signifikansi

sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon SIM, yang artinya dengan peningkatan kualitas pelayanan maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat pemohon SIM.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap naik turunnya kepuasan masyarakat pemohon SIM seperti terlihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 <sup>a</sup>	.623	.619	2.93898

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_masyarakat

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,623 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pemohon SIM dapat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) sebesar 62,30 %, yang artinya kualitas pelayanan akan berpengaruh yang cukup kuat dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat pemohon SIM. Sedangkan sisanya yaitu 37,70% dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar kualitas pelayanan.

### 3.2. Pembahasan

Dari hasil persepsi responden diketahui bahwa ternyata kualitas pelayanan pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli sudah tergolong cukup baik dan baik, tetapi masih perlu peningkatan agar menjadi lebih baik lagi. Sebagaimana diketahui bahwa keberhasilan suatu organisasi bukan saja terletak pada

banyaknya konsumen yang diperoleh organisasi, namun juga bagaimana cara mempertahankannya agar konsumen tersebut tetap loyal kepada organisasi. Untuk mempertahankan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kepada perusahaan, maka organisasi harus mempertahankan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Rasa puas dan tidak puas konsumen terletak pada hubungan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diberikan oleh produk/jasa tersebut. Apabila kenyataan lebih besar dari harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas, sebaliknya apabila kenyataan yang diterima konsumen tidak seperti yang diharapkan maka konsumen tersebut akan merasa tidak puas.

Apabila konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka konsumen tersebut akan datang kembali menggunakan produk/jasa tersebut, sebaliknya apabila konsumen merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan organisasi maka konsumen tersebut tidak akan datang kembali dan bahkan malas berurusan dengan instansi terkait.

Berikut ini akan dibahas berurutan berdasarkan indikator-indikator dari kualitas pelayanan:

### **1. Reliability (Kehandalan)**

Tingkat disiplin pegawai sudah baik dalam hal ini dikarenakan adanya tindakan tegas dari pimpinan berwenang dalam hal ini diukur dari apabila pegawai datang dengan teratur dan tepat waktu, apabila mereka berpakaian serba baik dan tepat pada pekerjaannya, apabila mereka mempergunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati. Tingkat disiplin pegawai Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli hendaknya dipertahankan ke depannya, karena disiplin merupakan tindakan yang mampu mengatur dan mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja. Maka erat hubungannya antara manusia sukses dengan pribadi disiplin.

### **2. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kualitas pelayanan pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli bila dilihat dari dimensi daya tanggap sudah baik, dimana pemahaman atau sosialisasi tentang persyaratan layanan administrasi. Keterbukaan layanan kepada masyarakat dilakukan melalui sosialisasi. Selain itu selebaran-selebaran informasi telah ditempel agar mudah dilihat langsung oleh masyarakat, untuk menghindari terjadinya kesalahan jika masyarakat melakukan pengurusan administrasi di Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli. Transparansi juga telah diterapkan untuk jenis layanan pengurusan SIM, persyaratan, biaya dan lain-lain baik melalui lisan maupun tulisan. Besarnya biaya yang harus dibayarkan sudah ditentukan tarifnya. Bila ada masyarakat yang membayar lebih, itu dikarenakan masyarakat yang tidak mau susah dan mau terima beres, sehingga dia bersedia membayarkan lebih untuk pengurusan bukan atas permintaan dari instansi.

### **3. Competence (Kompetensi)**

Pegawai yang memiliki kompeten akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai adalah karakteristik seseorang yang dilihat dari motif, sikap, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan yang dapat menunjukkan prestasi di tempat kerjanya. Variabel kualitas layanan adalah pengukuran keseluruhan karakteristik barang atau layanan yang membawa pengaruh pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Kotler dan Keller, 2006). Jika pegawai yang sudah berkompoten pada bidang pekerjaannya, maka kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat juga semakin baik yang dapat tercermin dari hasil kerja pegawai tersebut.

### **4. Courtesy (Keramahan)**

Pelanggan yang menerima layanan yang berkualitas, maka dengan demikian ia akan mendapatkan nilai dari jasa yang telah dibeli sebelumnya. Petugas yang ramah dapat mengakibatkan masyarakat menjadi tertarik dan betah dalam melakukan pengurusan SIM. Menurut Kuswara (2009) ramah adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan

kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Bersikap ramah dan baik ternyata belum cukup bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sikap dan perilaku dalam dunia bisnis juga menjadi salah satu faktor untuk mengembangkan dan memajukan usaha.

#### **5. Communication (Komunikasi)**

Komunikasi yang terjalin antara masyarakat dengan administrasi di Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli akan membuat urusan menjadi lebih baik, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan. Menurut Robbins (2002:148), komunikasi dapat berjalan secara vertikal maupun lateral atau horisontal. Hal ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Handoko, (2001:193) komunikasi yang baik sangat menentukan adanya hubungan yang baik antara kedua belah pihak. Bila komunikasi terjalin dengan baik maka tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik pula.

Setelah dilakukan pengolahan data dan uji regresi linier sederhana maka dapat disimpulkan bahwa bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pengurus SIM. Menurut Deng *et al.*, (2013) kualitas layanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat dibuktikan dengan memberikan kualitas layanan baik.

#### **4. Kesimpulan**

1. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli tergolong cukup baik dan baik dan masih terdapat, sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan.
2. Kepuasan masyarakat pemohon SIM pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli sudah tergolong cukup baik dan baik, tetapi masih dapat ditingkatkan menjadi sangat baik.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan

masyarakat pemohon SIM, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat pemohon SIM.

### **Daftar Pustaka**

- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Syiar Media. Jakarta.
- Arif. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press. Malang.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kotler, P. 2002, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mukarom. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Surjadi, 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Jakarta.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. PT. Grasindo. Jakarta.
- Tjiptono F, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*.: Andi. Yogyakarta.