

Dimensi Kualitas Pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Dalam Mewujudkan Kepuasan Pemohon SIM Di Kabupaten Lumajang

Evienta Sandy Hapsari¹, Tri Palupi Robustin², Kurnanto Darmawan³

STIE Widya Gama Lumajang¹²³

Email: vintasandy.079@gmail.com¹

Email: tripalupirobustin@gmail.com²

Email:kurnanto.wiga@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 2

Nomor 1

Bulan September

Tahun 2019

Halaman 20-23

ABSTRAK

Dalam perkembangan zaman, membuat setiap perusahaan harus berlomba untuk meningkatkan dan memacu kinerja yang sesuai agar terus maju serta memperbaiki nama sebuah perusahaan tersebut apalagi dalam pelayanan publik salah satunya SATPAS, yaitu unsur pelaksana Polri di bidang lalu lintas yang melayani masyarakat akan kebutuhan pembuatan dan memperpanjang masa SIM. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang, baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel kehandalan dan jaminan tidak mempunyai pengaruh dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang, variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan SATPAS dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang dengan koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,426, yang menunjukkan bahwa 42,6% kepuasan pemohon SIM dapat dijelaskan oleh variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sedangkan sisanya 57,4% kepuasan pemohon SIM Kabupaten Lumajang dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemohon SIM.

ABSTRACT

In the times, making every company have to compete to improve and spur the appropriate performance in order to move forward and improve the name of a company, especially in public services, one of which is SATPAS, which is the implementing element of the National Police in the community serving the needs of manufacturing and extending SIM. The purpose of this study was to determine the effect of service quality dimensions of the SIM Administration Unit (SATPAS) in realizing the satisfaction of SIM applicants in Lumajang Regency, both partially and simultaneously. This research tests the hypothesis that there is an influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence in realizing the satisfaction of SIM applicants in Lumajang Regency. The research method used is a multiple linear regression method. The results showed that the reliability and guarantee variables had no effect in realizing the satisfaction of SIM applicants in Lumajang Regency, responsiveness, empathy and

physical evidence variables had an influence in realizing satisfaction of SIM applicants in Lumajang Regency. While simultaneously there are influences on the quality dimension of SATPAS services in realizing satisfaction of SIM applicants in Lumajang Regency with a coefficient of determination (R²) of 0.426, which indicates that 42.6% of SIM applicant satisfaction can be explained by variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence while the remaining 57.4% satisfaction of Lumajang Regency SIM applicants is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Of SIM Applicants.

PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan kepuasan tidaklah mudah dalam suatu perusahaan atau pebisnis apalagi dalam sebuah organisasi publik. Dalam organisasi publik pada awalnya dibentuk untuk melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman tentang kepuasan masyarakat agar organisasi mampu menciptakan kepuasan publik.

Kepuasan publik merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik berdasarkan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh publik dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan organisasi publik tersebut. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi sesuai dengan harapan yang dimiliki publik maka publik akan cenderung merasakan kepuasan, begitupun sebaliknya (Priansa, 2017:93).

Dengan adanya peningkatan kualitas dalam pelayanan, kinerja aparatur menjadi meningkat. Pelayanan yang berkualitas harus selalu mengutamakan sikap dan perilaku yang ramah saat menghadapi keinginan masyarakat serta menanggapi keluhan masyarakat dengan baik dan cepat. Kualitas adalah kondisi baik yang ditimbulkan oleh produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dengan saling keterkaitan antara satu sama lain yang sesuai dengan harapan, sehingga aparatur dituntut memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan di organisasi (Kotler dalam Sopiah, 2013:99).

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan. Dalam penelitian pertama menyatakan bahwa jaminan, empati, daya tanggap memiliki hubungan positif yang tidak signifikan dan kehandalan memiliki hubungan negatif tetapi tidak berpengaruh signifikan serta bukti wujud memiliki hubungan positif yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan (Munusamy, Chelliah, & Mun, 2010).

Penelitian kedua menyatakan bahwa penilaian lima dimensi kualitas pelayanan terhadap konsumen diterima atau positif (Imroatul Khasanah, 2010).

Penelitian ketiga menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Imansyah & Irawan, 2017).

Penelitian keempat menyatakan bahwa kualitas pelayanan informasi obat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Apotek X Kota Padang (Mayefis, Halim, & Rahim, 2015).

Penelitian kelima menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Titien Alawiyah, 2018, Sulistyan, 2017, Robustin, 2018). Penelitian keenam menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon SIM (Ariwibowo, 2017).

Penelitian ketujuh menyatakan bahwa variabel kehandalan dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan (Richa Mega Puspita, 2018).

Penelitian kedelapan menyatakan bahwa variabel reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap siswa. Variabel *tangible* dan *assurance* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan siswa. Sisi lain variabel empati dan daya tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan belajar siswa di Puskom USI (Rosita Manawari Girsang, 2019).

Penelitian kesembilan menyatakan bahwa dua dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles* dan *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka. Sedangkan tiga dimensi lainnya, yaitu *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Nurul Wijayanti, 2018).

Penelitian kesepuluh menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan BPJS Kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor (Baby Silvia Putri, 2017).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah tempat penelitiannya di SATPAS Lumajang. SATPAS adalah unsur pelaksana Polri di bidang lalu lintas yang berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat atau di luar lingkungan kantor Kepolisian dengan melayani masyarakat akan kebutuhan pembuatan dan memperpanjang masa SIM (Surat Izin Mengemudi) yang dilengkapi dengan fasilitas dan sarana mulai dari pelayanan administrasi, sarana ujian teori dan sarana ujian praktik sehingga SIM dapat diterbitkan.

Dari uraian diatas, penulis tertarik meneliti di kantor SATPAS Lumajang tentang kepuasan pemohon SIM yang ditinjau dari variabel dimensi kualitas pelayanan, karena dalam pelayanan pembuatan SIM dari proses persyaratan berkas yang harus disiapkan oleh pemohon, KTP yang masih berlaku, surat keterangan sehat, mengisi formulir SIM sesuai identitas di loket, foto, mengikuti ujian teori, ujian praktik, pembayaran administrasi SIM dan sampai menunggu SIM bisa diterbitkan. Proses yang paling sulit adalah saat ujian teori dan ujian praktik, jika tidak lulus harus mengulangi tes yang gagal tersebut dalam dua minggu berikutnya dan bisa membutuhkan waktu berminggu-minggu sampai sekitar tiga bulan jika tetap tidak lulus serta ruang tunggu yang sangat minim tidak sebanding dengan banyaknya pemohon SIM. Akibatnya, masyarakat banyak yang menunggu di lantai-lantai kantor SATPAS bahkan sampai menunggu diluar ruangan. Dengan fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui pendapat masyarakat tentang pelayanan di SATPAS Lumajang tersebut.

Pelayanan SATPAS yang mempengaruhi dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM, diantaranya, yaitu : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan termasuk penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2015:62).

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pemohon SIM baru yang berjumlah kurang lebih 640 orang pada bulan April 2019. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, yaitu dengan pertimbangan tertentu dengan informan yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti (Sugiyono, 2009:122), yang menjadi sampel adalah pemohon SIM yang akan membuat SIM baru yang berjumlah 120 orang.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, uji asumsi klasik, uji T uji F dan uji koefisien determinasi. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linier berganda dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + b_4 \cdot X_4 + b_5 \cdot X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = kepuasan pemohon SIM

X₁ = kehandalan

X₂ = daya tanggap

X₃ = jaminan

X₄ = empati

X₅ = bukti fisik

ε = error

HASIL DAN PEMBAHASAN (Times New Roman, 10pt, Bold)

Besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat digambarkan oleh Tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Data

Model	F	R	t	sig.
KEHANDALAN			-1.298	0.197
DAYA TANGGAP			1.557	0.122
JAMINAN	16.893	0.426	3.839	0.000
EMPATI			1.300	0.196
BUKTI FISIK			2.934	0.004

Sumber: Data diolah 2019

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang tidak adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain kehandalan bukan sebagai determinan penting atas kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang dan bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Titien Alawiyah (2018).

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain daya tanggap sebagai determinan penting atas kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang dan bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Jayaraman Munusamy (2010).

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh jaminan terhadap kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang tidak adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain jaminan bukan sebagai determinan penting atas kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang dan bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Richa Mega Puspita (2018).

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh empati terhadap kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain empati sebagai determinan penting atas kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang dan bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Jayaraman Munusamy (2010).

Hasil pengujian hipotesis atas bukti fisik terhadap kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain bukti fisik sebagai determinan penting atas kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang dan bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Kingkin Ariwibowo (2017).

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan secara simultan antara variabel kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM (Y) adanya pengaruh positif secara simultan dikarenakan semua variabel ini saling mendukung dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

KESIMPULAN

Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kehandalan dan jaminan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang. Sedangkan untuk daya tanggap, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam mewujudkan kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 16 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,426. Hal ini berarti 42,6% kepuasan pemohon SIM dapat dijelaskan oleh variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sedangkan sisanya yaitu 57,4% kepuasan pemohon SIM dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti, kebutuhan, lingkungan fisik dan karakteristik responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariwibowo, K. (2017). Pengaruh Pelayanan Satpas Terhadap Kepuasan Pemohon SIM Pada Polres Tanah Laut Di Kabupaten Tanah Laut, *3*(1), 1–13.
- Baby Silvia Putri, L. K. (2017). Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, *2*(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/1751-0147-48-21>
- Budiarti, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *Jurnal Ekuitas*, *15*(2), 210–231.
- Imansyah, & Irawan, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang kandang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *3*, 325–334.
- Imroatul Khasanah, O. D. P. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St . Elisabeth Semarang. *jurnal Khasanah Pertiwi*, *12*(2), 117–124.
- Mayefis, D., Halim, A., & Rahim, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang (Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang), *13*(2), 201–204.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, *4*(1), 575–584.
- Munusamy, J., Chelliah, S., & Mun, H. (2010). Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the banking sector in Malaysia. *International Journal of Innovation* *1*(4), 398-404. <https://doi.org/10.7763/IJIMT.2010.V1.71>
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Robustin, T. P. (2018). Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Produk Sophie Paris di Kecamatan Kaliwates Jember. *Management & Accounting Research Journal*, *2*(2), 57-64.
- Rosita Manawari Girsang, L. S. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun, *2*(1), 136–144.
- Sopiah, E. M. S. &. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, *7*, 77-87.
- Titien Alawiyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Diamond Di Kota Samarinda, *6*(2), 803–817.