

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PEMOHON SIM DI SATPAS JAJARAN
POLDA JATENG**

TUGIMIN SUPRIYADI
NIP. 1.010101028



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
STIE WIDYA JAYAKARTA
JAKARTA
2003**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PEMOHON SIM DI SATPAS JAJARAN
POLDA JATENG**

TUGIMIN SUPRIYADI
NIM : 010101028



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
STIE WIDYA JAYAKARTA
JAKARTA
2003**



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PEMOHON SIM DI SATPAS JAJARAN
POLDA JATENG**

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen

TUGIMIN SUPRIYADI
NIM : 010101028

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA JAYAKARTA
JAKARTA
2003**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PEMOHON SIM
DI SATPAS JAJARAN POLDA JATENG**

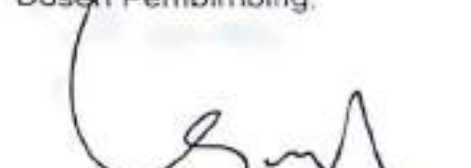
Disusun Oleh :

TUGIMIN SUPRIYADI

NIM : 010101028

Tesis ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Komisi Penguji
Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Widya Jayakarta

Jakarta,
Dosen Pembimbing,



(DR. Ilyas Saad, MA, MADE)

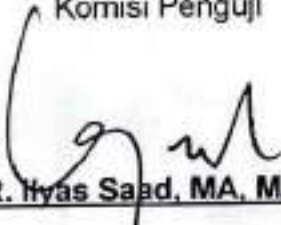
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA JAYAKARTA
2003**

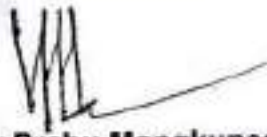
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PEMOHON SIM
DI SATPAS JAJARAN POLDA JATENG**

Disusun Oleh :
TUGIMIN SUPRIYADI
NIM : 010101028

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Oktober 2003
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima Tesis Pascasarjana.
Program Magister Manajemen

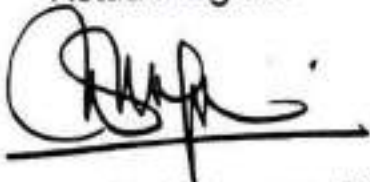
Komisi Penguji


DR. Ilyas Saad, MA, MADE.

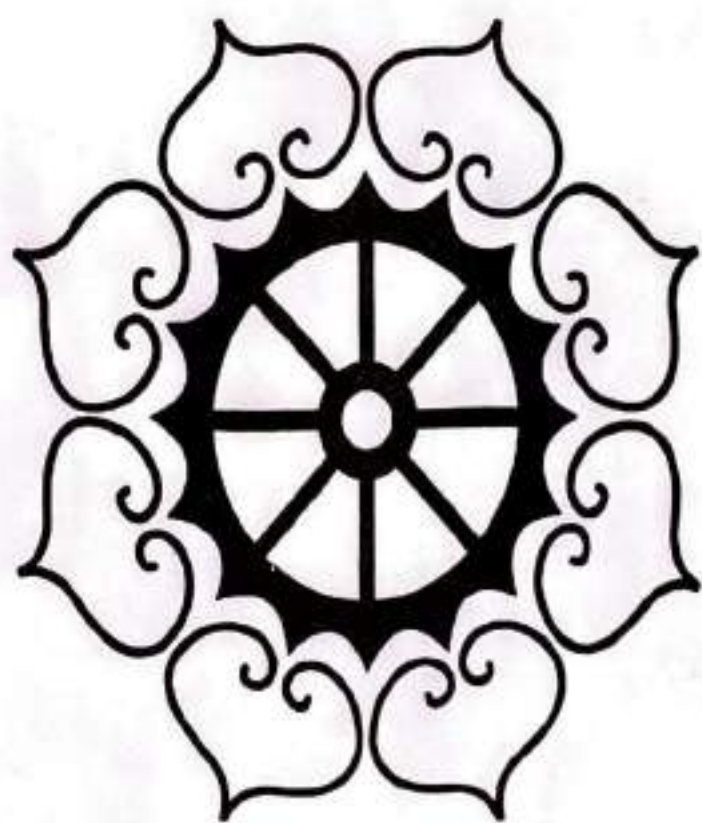

DR. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si


Zulfahmi Burhan, SE, MM.

Ketua Program


H. Wahyono Hadi Parmono, Ph.D.

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA JAYAKARTA
JAKARTA**



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, Karena atas rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai Derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Jayakarta. Adapun Judul Tesis ini berjudul :

"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMOHON SIM DI SATPAS JAJARAN POLDA JATENG"

Penulisan Tesis ini dikandung maksud untuk dapat mengetahui kelebihan-kelebihan dan juga adanya kekurangan-kekurangan pelayanan yang diberikan Oleh Satpas Jajaran Polda Jateng. Dengan adanya hasil analisis tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemohon SIM Di Satpas Jajaran Polda Jateng, diharapkan mampu memberikan masukan dan gambaran kepada Polri yang sedang getol-getolnya merubah image masyarakat yang negative dan diharapkan menjadi simpatik.

Untuk masyarakat hasil analisis ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang kesiapan petugas, tata cara, dan aturan yang harus dipenuhi bila berkeinginan untuk memiliki SIM (Surat Ijin Mengemudi)

Penulis menyadari Tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan sehingga membutuhkan kritik dan saran agar Tesis ini mendekati kebenaran. Penulisan Tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penyusun menyampaikan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta yang di Boyolali Bapak dan Ibu Karto Pawiro, yang selalu memberikan suntikan semangat agar mampu menyelesaikan Tesis ini.
2. Istriku tercinta Effy Anggraini,S.Psi dan anakku yang tersayang Aulia Yasmin Salsabila, yang selalu setia mendampingi dikala suka dan duka, dan memberikan penghiburan dikala kepenatan.
3. Ibu Mertua Hj. Sukesi Iskak Sakri Maruto, atas segala dorongan dan doa-doanya.
4. Kombes Pol. Drs. Ito Sumardi,Ds,SH,MM,MBA yang memberikan motivasi untuk menempuh Study Magister Manajemen.
5. Bapak Brigjen Pol (Purn.) Drs. SA. Soehardi, Pemimpin Urutan Tabloid Kontak yang telah memberikan keluangan waktu menyelesaikan Tesis ini.
6. Dosen Pembimbing Dari STIE Widya Jayakarta, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk untuk penulisan tesis ini.
7. Ketua Program Study Magister Manajemen STIE Widya Jayakarta yang telah memberikan kesempatan study di STIE Wdy Jayakarta.

8. Rekan-rekan mahasiswa Program Study Magister Manajemen STIE Widya Jayakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan penghiburannya.

Akhirnya penulis berharap karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi Satpas Jajaran Polda Jateng, dan juga masyarakat pemohon S.M.

Semarang, Oktober 2003

Penulis

Tugimia Supriyadi,S.Psi.

MOTTO

- Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat dan melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberikan pengajaran pada kamu, agar kamu dapat mengambil pelajaran (Al Qur'an, Surat An Nahl : 90).
- Tempatkan diri anda di tempat yang tepat, sehingga anda tak pernah merasa gagal.
- Kehidupan adalah lompatan perkara yang satu ke perkara yang lain, dimana satu perkara terselesaikan akan muncul perkara berikutnya, maka bertaqwalah.

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan buat orang-orang yang mendambakan keberhasilanku. Orang-orang selalu mendukung, membina dan selalu mengarahkan pada kebenaran.

Bapak dan ibu tercinta,
Istriku Effy Anggrain, S.Psi. dan anakku Aulia Yasmin Salsabila
yang tersayang.

Dengan harapan kebenaran selalu dinomorsatukan
oleh Allah SWT.



DAFTAR ISI

BAB I.	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang.....	1
	B. Identifikasi Masalah	3
	C. Pembatasan Masalah.....	3
	D. Perumusan Masalah.....	4
	E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.	KAJIAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESA	6
	A. Kajian Teoritis	6
	1. Perilaku Organisasi Polri.....	6
	2. Etika Dalam Kepolisian Kita.....	7
	3. Menuju Polri Mandiri.....	8
	4. Fungsi Polisi Lalu Lintas	9
	5. Registrasi Dan Identifikasi Pengemudi Kendaraan Bermotor.....	11
	6. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM(SATPAS)....	28
	7. Kepuasan Masyarakat.....	43
	8. Model Kepuasan Konsumen.....	45
	9. Pengertian jasa.....	47
	10. Karakteristik jasa.....	48
	B. Kerangka Berpikir	50
	C. Hipotesa	51
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	53
	A. Tujuan Operasional Penelitian.....	53
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	54
	C. Populasi dan Sampel	54
	D. Metode Analisis Data.....	55
	E. Tehnik Pengumpulan Data.....	58
	F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	60

	G. Pengujian Model.....	62
	H. Pengujian Hipotesis.....	63
	I. Analisis Persentase Pengaruh Semua Variabel Independen	65
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
	A. Gambaran Umum Responden	66
	1. Responden berdasarkan usia dan jenis kelamin.....	66
	2. Responden berdasarkan pendidikan terakhir dan pekerjaan	67
	B. Penyajian Data Tanggapan Responden	68
	C. Analisis Hasil Penelitian	77
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas	77
	2. Analisis Regresi Sederhana.....	80
	3. Uji Parsial (Pengujian terhadap koefisien regresi).....	81
	4. Pengukuran Persentase Pengaruh Semua Variabel Independen	85
BAB V	PENUTUP	86
	A. Kesimpulan.....	86
	B. Implikasi Hasil Penelitian	86
	C. Saran-Saran	87
	D. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin 1	66
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan	67
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian ..	68
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Keresponsifan	70
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan ..	72
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Empati	73
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Berwujud	75
Tabel 4.8 Uji Validitas	79
Tabel 4.9 Koefisien Regresi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Di Satpas Jajaran Polda Jateng.....	56
Gambar 2	Format Jawaban Tipe Likert.....	59
Gambar 3	Grafik Daerah Penerimaan Hipotesis	83

BAB I

PENDAHULUAN

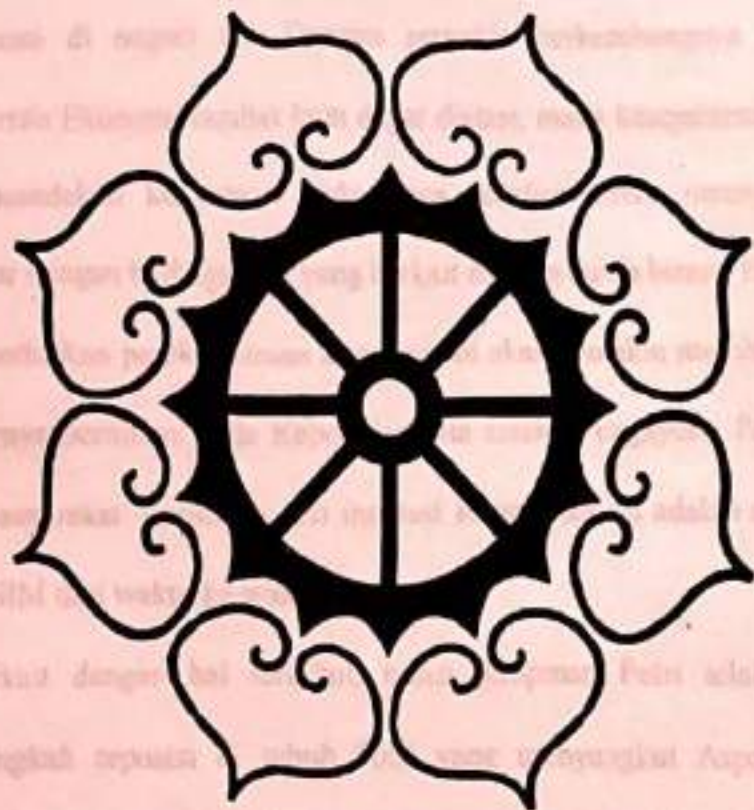
A. Latar Belakang

Konsep demokrasi yang sejati lahir tahun 1944 yang lalu adalah hasil
kemauan terkandung, sehingga Kertas Demokrasi tersebut menjadi kesepakatan di
antara. Oleh karena itu, Kertas Demokrasi yang ada saat ini merupakan kembali sistem

perwakilan di negara. Dengan demikian, perkembangan demokrasi yang
lulus dari Kertas Demokrasi tersebut pada tahun 1944, maka diharapkan tercapainya
semakin tumbuh dan berkembangnya demokrasi yang dapat

perwakilan yang lebih baik dan lebih sempurna. Oleh karena itu, maka diharapkan
kemajuan politik yang lebih baik dan lebih sempurna. Oleh karena itu, maka diharapkan

perwakilan yang lebih baik dan lebih sempurna. Oleh karena itu, maka diharapkan
kemajuan politik yang lebih baik dan lebih sempurna. Oleh karena itu, maka diharapkan



Berkait dengan hal tersebut, maka perlu adalah mengartikan
kegiatan-kegiatan tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan aspek Struktural,
Instrumental, dan cultural. Perubahan secara aspek struktural akan ditentukan oleh

kegiatan dan mekanisme Kabinet dalam pemerintahan Megawati Soekarno
Putri. Selanjutnya juga akan tergantung pada pola dan komitmen berkeadilan
kegiatan dan keinginan masyarakat terhadap peran Putri. Aspek instrumental sudah

menentainya akan mengikuti arah perubahan keadilan sehingga yang berarti
dengan cara perubahan secara utuh yang merupakan perubahan multidimensional

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Krisis Ekonomi yang terjadi Sejak Tahun 1993 yang lalu lambat-laun semakin berkurang, sekalipun Krisis Ekonomi tersebut belum sepenuhnya dapat teratasi. Berkurangnya krisis Moneter mau tak mau mengangkat kembali system perekonomian di negeri ini. Dengan semakin berkembangnya dunia usaha lantaran Krisis Ekonomi lambat laun dapat diatasi, maka kesejahteraan rakyatpun semakin mendekati kenyataan pada masa sebelum krisis, masyarakat dapat bertransaksi dengan berbagai hal yang berkaitan dengan dunia bisnis. Pada akhirnya, nantinya perbaikan perekonomian di negeri ini akan semakin membaik, sehingga pada akhirnya berimbas pada Kepolisian kita selaku Pengayom, Pelindung, dan Pelayan masyarakat. Implikasi dari institusi Kepolisian ini adalah meningkatnya pemohon SIM dari waktu ke waktu.

Berkait dengan hal tersebut, maka pimpinan Polri telah mengambil langkah-langkah reposisi di tubuh Polri yang menyangkut Aspek Struktural, Instrumental, dan cultural. Perubahan secara aspek struktural akan ditentukan oleh komposisi dan mekanisme Kabinet dalam pemerintahan Megawati Soekarno Putri. Selanjutnya juga akan tergantung pula pada Visi dan komitmen berdasarkan aspirasi dan keinginan masyarakat terhadap peran Polri. Aspek instrumental sudah semestinya akan mengikuti arah perubahan structural reformasi yang berarti adanya arah perubahan secara sosiologis merupakan perubahan multidimensional

yang meliputi dimensi politik, hukum, ekonomi, tata budaya yang berbasiskan moral dalam rangka memilah yang buruk dan memakai secara sadar yang baik saja.

Sejak Polisi memisahkan diri dengan TNI (dulu ABRI) yang bertujuan agar dapat mandiri dan tidak diintervensi, serta tidak mempunyai ketergantungan dengan kesatuan lain, maka Polri sebisa mungkin berusaha meningkatkan perannya selaku Pengayom. Pelindung dan pelayan masyarakat, sesuai dengan visi dan misinya. Seperti apa yang tertuang dalam pasal 4, Undang-undang No. 2 Tahun 2002, tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang berbunyi sebagai berikut :

"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 masyarakat, serta terbinanya ketentraman dengan menjunjung tinggi hak azasi manusia."

Apabila kita telaah secara mendalam makna dari pasal 4 UU Nomor 2, tahun 2002 sebagaimana tersebut di atas, sebenarnya inti dari pasal tersebut adalah bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk menciptakan dengan memelihara rasa aman bagi dan dalam kehidupan warga masyarakat. Rasa aman yang didasari oleh tegaknya hukum yang disertai dengan adanya kepastian jaminan hukum dalam kehidupan warga masyarakat, dan adanya petugas kepolisian yang terpercaya dalam menjamin rasa aman tersebut. Seperti halnya yang berkait dengan kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat berupa penerbitan SIM (Surat Ijin Mengemudi), juga tercantum dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Pasal 15 ayat 2 yang berbunyi : "Polri sesuai dengan peraturannya perundang-undangan berwenang memberikan Surat Ijin Mengemudi kendaraan bermotor."

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Sejauhmana system Operasional DI Satpas Jajaran Polda Jateng dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar dapat menciptakan kondisi yang dapat melayani dan melindungi masyarakat ?
2. Bagaimana Penyusunan personil Satpas Jajaran Polda Jateng dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya di wilayah hukum Poltabes Semarang ?
3. Sejauhmanakah kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kepada para pemohon SIM di Satpas Jajaran Polda Jateng

C. Pembatasan Masalah

Karena terbatasnya waktu dan tenaga yang tersedia, serta dengan melihat latar belakang masalah, dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian dibatasi pada aspek-aspek yang berkait dengan analisis kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat terhadap pemohon SIM di Satlantas Poltabes Semarang.

D. Perumusan Masalah

Keberadaan Organisasi ditengah-tengah masyarakat merupakan dampak dari keberadaan manusia yang tidak hidup tanpa bantuan orang lain. Interaksi dalam sebuah organisasi diarahkan pada usaha pencapaian tujuan bersama factor-faktor yang dapat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, perlu mendapatkan perhatian khusus, agar tenaga Sumber Daya Manusia yang handal dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi dapat terlaksana dengan optimal.

Polisi yang merupakan organisasi yang berkewajiban memberikan pengayoman, perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat. Pada era reformasi dimana polisi kini telah berpisah dengan TNI (dulu ABRI), maka diharapkan mampu menerima kritik dan saran yang membangun, dan menanggapi segala tuntutan secara erif dan bijaksana. Berkait dengan hal itu, maka penulis mengangkat aspek pelayanan yang berkaitan dengan *performance* yang perlu mendapatkan perhatian, yakni :

1. Bagaimana profil Satpas di Jajaran Polda Jateng ?
2. Bagaimana kualitas profesionalisme polisi lalu lintas khususnya bagian SIM, terhadap kualitas kepuasan pemohon SIM ?
3. Sejauhmana kualitas pelayanan polisi Lalu Lintas di Satpas Polda Jateng ?
4. Sejauhmana kualitas pelayanan polisi lalu lintas di Satpas Di Jajaran Polda Jateng ?

F. Sistematika Penulisan

Penulisan Tesis disusun berdasarkan pendekatan proses, walaupun tidak mengenai substansif. Hal ini dilakukan penulis untuk memberikan gambaran kepada pembaca tentang cara berpikir yang digunakan penulis, baik dalam melakukan penelitian maupun dalam penyusunan tulisan ini.

Penulisan ini disajikan dalam lima bab, sebagaimana lazimnya, bab Pertama merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan perumusan masalah yang berkaitan dengan polisi lalu lintas dalam melayani para pemohon SIM.

Bab dua merupakan kerangka teoriti, bab ketiga tentang Metodologi penelitian yang digunakan. Bab empat mengenai data-data yang telah diperoleh berikut serta analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Satpas Di jajaran Polda Jateng kepada para pemohon SIM. Bab lima membahas tentang implikasi hasil penelitian terhadap kinerja Satpas di jajaran Polda Jateng dalam melayani masyarakat pemohon SIM, juga berkaitan dengan menarik suatu kesimpulan. Disamping itu juga diperlukan pencantuman saran-saran kepada pihak terkait, agar dapat dijadikan langkah perbaikan.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESA

A. Kajian Teoritis

1. Perilaku Organisasi Polri

Menurut Undang-undang No. 2 Tahun 2002 Bab I Pasal 1, Kepolisian adalah segala hak ikhwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi sesuai dengan perundang-undangan. Sedangkan pada Pasal ayat 3 disebutkan, bhawa Pejabat Polri adalah anggota Polri yang berdasarkan undang undang memiliki kewenangan umum kepolisian.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka berdasarkan Undang-undang Polri berhak memberikan dan mengeluarkan SIM (Surat ijin Mengemudi). Berkait dengan penerbitan Surat Ijin Mengemudi. Namun kenyataannya pekerjaan yang dilakukan oleh polisi, utamanya polantas banyak dikecam dan diragukan. Hal ini sebenarnya tidak dapat dinilai dari satu pihak. Misalnya, hanya dari pihak pemberi jasa (baca polantas). Karena ketidak beresan atau ketidaktepatan pelayanan polantas dala mmemberikan SIM, juga banyak ditimbulkan pula oleh pemohon itu sendiri. Missalnya, tidak mau melakukan ujian praktek.

Berdasarkan gambaran tersebut, maka bila cita renungkan apa yang terjadi dalam dunia kepolisian kita akhir-akhir ini, maka bisa dinilai bahwa

pekerjaan kepolisian itu sebenarnya tidak sesederhana yang dikira orang selama ini.

Dalam pengertian yang mendasar dan umum Polri adalah bagian administrasi pemerintahan yang fungsinya untuk memelihara keteraturan serta ketertiban dalam masyarakat, menegakan hukum dan mendeteksi kejahatan serta mencegah terjadinya kejahatan. Dengan kata lain polisi mempunyai fungsi sebagai pengayom masyarakat dari ancaman dan tindakan kejahatan yang mengganggu, rasa aman serta merugikan secara kejiwaan dan material, dengan cara memelihara keteraturan dan ketertiban sosial, menegakan hukum atau lebih penting menegakan keadilan dalam masyarakat berdasarkan hukum, mendeteksi serta mencegah terjadinya (Suparlan : 1997).

Memperhatikan hal tersebut di atas, maka perilaku organisasi Polri hendaknya menyesuaikan dengan ciri dan iklim tugasnya serta di pelihara, di tegakan dan di pupuk melalui etika kepolisian yang diaplikasikan secara konsisten dan konsekuen (Koenarto : 5 : 1997).

2. Etika Dalam Kepolisian Kita

Bila dilihat tugas Polri yang demikian luas khususnya yang berkaitan dengan tindakan represif atau penegakan hukum, maka dalam operasionalnya ada kecenderungan melanggar hak hak asasi manusia. Walaupun kita memahami, sepanjang pelanggaran hak asasi manusia (HAM) itu dibenarkan oleh undang-undang maka hal tersebut tidak menjadi masalah.

Yang perlu banyak dipertimbangkan era sekarang ini adalah adanya era keterbukaan. Sehingga apa dan bagaimana kebijakan yang diterapkan

hendaknya selalu bersifat terbuka. Karena dengan sikap terbuka, maka orang akan semakin yakin dan percaya petugas bekerja sesuai dengan aturan yang ada. Apabila dalam pelayanan masyarakat berkesan tertutup, maka akan menimbulkan kecurigaan Bachtiar (2003).

Untuk menghindarkan kecurigaan, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari harus sesuai dengan aturan main yang ada, dan petugas Polri dituntut dengan etika kepolisian. Sedangkan etika kepolisian adalah perilaku etis dari setiap Polisi dalam setiap bentuk penugasan, agar semua tugas dapat terlaksana secara baik sehingga terwujud kondisi dan rasa aman serta tertib dengan derajat tinggi dilingkungan masyarakat (Koernarto: 1997 : 94).

3. Menuju Polri Mandiri

Sejak lepas dari TNI (dulu ABRI) maka mau tidak mau Polri harus bangkit dan menjalankan tugasnya dengan tanpa intervensi dari pihak lain. Seperti yang tertuang dalam Undang- Undang No.2 Tahun 2002 Polri berada dibawah presiden. Sehingga pimpinan tertinggi Polri, Yakni Kapolri harus mempertanggungjawabkan seluruh kebijakan yang telah dilakukannya kepada presiden.

Seiring dengan era reformasi dan sesuai dengan yang dikemukakan oleh Presiden serta para petinggi negara, akan terwujud sebagai masyarakat sipil yang bercorak demokratis. Polisi dalam masyarakat sipil dan demokratis akan mempunyai peranan yang lebih besar sebagai penegak hukum dan pengayom masyarakat daripada dalam masyarakat yang sekarang sedang kita jalani, karena Polisi dalam masyarakat masa depan tersebut dapat dikatakan

sebagai warga masyarakat sipil yang dipersenjatai dan diberi kewajiban dan kemenangan kepolisian (Soeparlan : 1999 : 2)

4. Fungsi Polisi Lalu Lintas

Yang dimaksud dengan fungsi Polisi Lalu lintas adalah fungsi teknis professional kepolisian dibidang lalu lintas. Fungsi lalu lintas kepolisian ini merupakan penyelenggaraan tugas-tugas pokok polisi dibidang lalu lintas dan merupakan penjabaran kemampuan teknis professional kepolisian yang antara lain tugas di bidang Registrasi dan Identifikasi pengemudi kendaraan bermotor.

Tugas dibidang Resgistrasi dan Identifikasi lalu lintas dapat dibagi dalam : penerbitan Surat Ijin Mengemudi, penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM), penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.

a. Surat Ijin Mengemudi (SIM)

Berdasarkan Undang-Undang No.2. Tahun 2002, Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2), diwajibkan setiap pengemudi kendaraan bermotor untuk memiliki SIM. Sedangkan masa berlaku SIM, dan tata cara memperoleh SIM selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Selanjutnya juga pada Pasal 211 ayat (1) dan ayat (2) PP : No. 44 Tahun 1993 yang mewajibkan seseorang pengemudi kendaraan bermotor memiliki SIM sesuai dengan penggolongannya.

b. Pengertian

Regident pengemudi dalam penulisan ini dimaksudkan segala usaha dan kegiatan pencatatan identifikasi pemegang Surat Ijin mengemudi (SIM) dan kualifikasi serta kemampuan dalam mengemudikan kendaraan bermotor.

Pengemudi juga dimaksudkan sebagai orang yang mengemudikan kendaraan atau orang yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang mengemudikan kendaraan bermotor.

Sedangkan yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada atau kereta tempelan.

Surat Ijin Mengemudi kendaraan bermotor adalah merupakan tanda bagi seseorang yang telah terbukti mempunyai pengetahuan dan kemampuan serta memenuhi persyaratan lain yang ditentukan atau berdasarkan perundang-undangan lalu lintas untuk , mengemudikan kendaraan bermotor tertentu di jalan raya.

c. Fungsi dan Peranan SIM dalam Mendukung Operasional Polri.

1.) SIM berfungsi sebagai identifikasi atau jati diri seseorang. Bertitik tolak dari SIM akan diketahui identitas ciri-ciri fisik seseorang. Disamping itu juga berfungsi sebagai tanda bukti bahwa pemegang SIM telah memiliki kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan untuk mengemudi kendaraan bermotor tertentu.

- 2). SIM juga bisa digunakan sebagai alat bukti. Maksudnya adalah SIM selain sebagai tanda bukti sebagaimana diuraikandiatas, juga mempunyai fungsi dan peranan sebagai alat bukti dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas polri. Pelaksanaan tugas polri tersebut khususnya yang bersifat represif yustisiil, dimana alat bukti tersebut sebagai penunjang penyelidikan dan pengungkapan pelanggaran maupun kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor.
- 3). SIM sebagai Sarana Upaya Paksa. Penyitaan SIM dalam kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas, untuk kemudian memaksa pelanggar menghadiri sidang, merupakan bukti nyata betapa besarnya fungsi dan peranan SIM

d. Pengertian

- 1) Rengident Pengemudi adalah segala usaha dan kegiatan pencatatan identifikasi pemegang Surat Izin Mengemudi (SIM) dan kualifikasi

5. Registrasi Dan Identifikasi Pengemudi Kendaraan Bermotor

a. Umum

Fungsi lalu lintas kepolisian adalah fungsi teknis profesional kepolisian di bidang lalu lintas. Fungsi lalu lintas kepolisian ini merupakan penyelenggaraan tugas-tugas pokok Polri di bidang lalu lintas dan merupakan penjabaran kemampuan teknis profesional kepolisian yang antara lain tugas di bidang Regristasi dan Identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor.

Tugas di bidang Registrasi dan Identifikasi Lalu Lintas dapat dibagi dalam :

- 1) Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)
- 2) Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
- 3) Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)

b. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Dasar hukum penerbitan SIM bagi Polri

- 1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 1997 Pasal 14 ayat (1)
- 2) Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 Pasal 18 ayat (1)
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 Pasal 216

c. Pengertian

- 1) Rengident Pengemudi adalah segala usaha dan kegiatan pencatatan identifikasi pemegang Surat Izin Mengemudi (SIM) dan kualifikasi serta kemampuan dalam mengemudikan kendaraan bermotor sesuai golongannya.
- 2) Pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor atau orang yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajar mengemudikan kendaraan bermotor.
- 3) Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada atau tanpa kereta tempelan.
- 4) Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor adalah tanda bagi seseorang yang telah terbukti mempunyai pengetahuan dan kemampuan serta memenuhi persyaratan lain yang ditentukan atau

berdasarkan perundang-undangan lalu lintas untuk mengemudikan kendaraan bermotor tertentu di jalan.

c. Fungsi dan peranan SIM dalam mendukung operasional Polri.

1) Sebagai sarana identifikasi atau jati diri seseorang.

Bertitik tolak dari SIM akan diketahui identitas ciri-ciri fisik seseorang. Disamping itu juga berfungsi sebagai tanda bukti bahwa pemegang SIM telah memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudi kendaraan bermotor tertentu.

2) Sebagai alat bukti

SIM selain sebagai tanda bukti sebagaimana diuraikan di atas, juga mempunyai fungsi dan peranan sebagai alat bukti dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas pokok Polri, khususnya yang bersifat represif yustisiil, dimana alat bukti tersebut sebagai penunjang penyelidikan dan pengungkapan pelanggaran maupun kejahatan yang berkaitan dengan atau kendaraan bermotor.

3) Sebagai sarana upaya paksa

Penyitaan SIM dalam kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas, untuk kemudian memaksa pelanggar menghadiri sidang, merupakan bukti nyata betapa besarnya fungsi dan peranan SIM dalam pelaksanaan tugas Polri, karena pada dasarnya tanpa upaya paksa demikian itu, sukar dipastikan bahwa pelaksanaan penegakkan hukum akan berhasil dengan baik.

4) Sebagai sarana perlindungan masyarakat

Pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM dengan golongannya dengan pengertian bahwa pemegang SIM tersebut telah memiliki kemampuan mengemudikan kendaraan bermotor dengan baik, sehingga bahaya-bahaya kecelakaan dan terjadinya pelanggaran akan dapat dikurangi.

5) Sebagai Sarana Pelayanan Masyarakat

Polri sebagai instansi yang berwenang menerbitkan SIM wajib melayani kebutuhan masyarakat tersebut dengan sebaik-baiknya. Guna keperluan itulah Polri selalu berusaha meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang SIM ini, tanpa mengurangi faktor security sebagai tujuan pokok.

d. Penggolongan SIM (Pasal 211 ayat (2) PP 44/1993)

- 1) Golongan A : Untuk roda empat dengan ukuran tidak lebih dari 3500 kg
- 2) Golongan B I : Untuk roda empat dengan ukuran lebih dari 3500 kg
- 3) Golongan B II : Untuk roda empat dengan kereta tempelan dengan berat lebih dari 1000 kg
- 4) Golongan C : Untuk roda dua yang dirancang dengan kecepatan lebih dari 40 km / jam
- 5) Golongan D : Untuk roda dua yang dirancang dengan kecepatan kurang dari 40 km / jam

c. Daerah dan masa berlaku SIM (Pasal 212 PP No. 44/1993)

- 1) Penggunaan SIM harus sesuai dengan golongannya
- 2) SIM berlaku di seluruh Indonesia
- 3) SIM berlaku 5 tahun dan dapat diperpanjang

f. Persyaratan memperoleh SIM

- 1) SIM Baru (Pasal 217 ayat (1) PP No. 44/1993)
 - a) Mengajukan permohonan tertulis
 - b) Dapat menulis dan membaca huruf latin
 - c) Memiliki pengetahuan lalu lintas dan tehnik dasar kendaraan bermotor
 - d) Memiliki KTP setempat
 - e) Memenuhi ketentuan batas usia
 - f) Memiliki keterampilan mengemudi
 - g) Sehat jasmani dan rohani
 - h) Lulus ujian teori dan praktek I dan praktek II
- 2) Peningkatan golongan SIM (Pasal 217 ayat (2) PP 44/1993)
 - a) Mengisi formulir pendaftaran
 - b) Memenuhi ketentuan batas usia
 - c) Memiliki SIM sekurang-kurangnya 12 bulan untuk peningkatan golongan dari A ke B I dan B I ke B II.
 - d) Untuk mendapatkan SIM Umum harus dipenuhi persyaratan :
 - (1) Memiliki SIM :
 - (a) Golongan A untuk A Umum

- (b) Golongan A Umum/B I untuk B I Umum
 - (c) Golongan B I Umum/B II untuk B II Umum
- (2) Memiliki pengalaman mengemudi sekurang-kurangnya 12 bulan pada golongan SIM yang dimilikinya.
- e) KTP setempat / jadi diri
 - f) Lulus ujian teori dan praktek I dan praktek II
 - g) Khusus untuk pemohon SIM Umum diwajibkan mengikuti Ujian Klinik Pengemudi
- 3) Perpanjangan SIM (Pasal 234 PP. 44/1993)
- a) Mengisi formulir permohonan
 - b) KTP/Jati diri
 - c) SIM lama
 - d) Surat keterangan dokter (sehat jasmani dan rohani)
 - e) Bagi SIM yang telah lewat masa berlakunya 1 tahun harus mengikuti ujian teori dan praktek
- 4) SIM hilang/rusak (Pasal 225 PP. 44/1993)
- a) Mengajukan permohonan
 - b) Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian setempat/SIM yang dimiliki (SIM rusak)
 - c) KTP/Jati diri
- 5) Mutasi SIM (Pasal 226 PP. 44/1993)
- a) Pemilik SIM melapor pada Kantor Satpas yang menerbitkan SIM

- b) Pemilik SIM paling lambat 2 bulan telah melapor di tempat yang baru, dengan membawa surat keterangan berpindahannya

g. Penolakan dan pencabutan SIM (Pasal 228 PP. 44/1993)

SIM ditolak dan dicabut apabila :

- 1) Tidak memenuhi kelengkapan persyaratan
- 2) Telah memiliki SIM yang dimohon
- 3) Dicabut berdasarkan keputusan Pengadilan

h. SIM dinyatakan tidak berlaku (Pasal 230 PP. 44/1993)

Apabila :

- 1) Habis masa berlakunya
- 2) SIM rusak
- 3) Digunakan orang lain
- 4) Diperoleh dengan cara tidak sah
- 5) Data yang ada pada SIM dirubah

i. Tata cara memperoleh SIM

- 1) Mengisi formulir permohonan yang telah disediakan disertai foto copy KTP dan pas foto diserahkan kepada petugas loket.
- 2) Sesuai dengan nomor urut, kemudian akan dipanggil untuk mengikuti ujian teori
- 3) Bila lulus dalam ujian teori, maka berhak untuk mengikuti ujian praktek sesuai dengan kelas SIM yang dikehendaki.
- 4) Apabila lulus dalam ujian praktek I dan II, maka pemohon akan dipanggil untuk produksi SIM (pemotretan)

j. Ketentuan lain tentang SIM

- 1) SIM untuk penderita cacat
 - a) SIM dapat diberikan kepada penderita cacat
 - b) Pengecualian dari persyaratan yang telah ditetapkan ditentukan oleh dirinya atau orang lain.
 - c) Atas keyakinan pemeriksaan dokter penderita cacat bahwa kecacatannya tidak menghalangi teknis mengemudi yang membahayakan dirinya atau orang lain.
 - d) Penderita cacat terbatas hanya dapat diberikan SIM A dan SIM C, bukan umum.
 - e) Ketentuan persyaratan dan mekanisme memperoleh SIM sama dengan persyaratan umum.
- 2) SIM bagi orang asing
 - a) Terbatas pada SIM A dan C
 - b) Tidak diberikan SIM Umum kecuali ada surat izin dari Depnaker.
 - c) Harus ada :
 - (1) KIMS (Kartu Ijin Menetap Sementara)
 - (2) STMD (Surat Tanda Melapor Diri)
 - (3) Pasport / Visa
 - (4) Surat Keterangan Kependudukan
 - d) Bagi WNA yang telah menetap di Indonesia masa berlaku SIM 5 tahun.

- e) Bagi staf Kedutaan/keluarga berlaku 5 tahun
 - f) Bagi WNA yang bekerja di Indonesia sebagai tenaga ahli berlaku 1 tahun.
 - g) Bagi turis maksimal 1 bulan dan khusus SIM C
 - h) Apabila pemegang SIM kembali ke negaranya harus melapor pada Satlantas yang mengeluarkan SIM.
- 3) SIM bagi anggota TNI/Polri dan PNS TNI/Polri
- a) Penggolongan SIM TNI/Polri
 - (1) Golongan A
 - (2) Golongan B I
 - (3) Golongan B II
 - (4) Golongan C
 - (5) SIM khusus untuk kendaraan bermotor tempur dan kendaraan bermotor khusus.
 - b) Anggota TNI/Polri dan PNS yang mengemudikan kendaraan bermotor diwajibkan memiliki SIM Sipil.
 - c) Pemberian SIM sipil bagi yang telah memiliki SIM TNI/Polri :
 - (1) Pemegang SIM Golongan A dapat langsung diberikan SIM A Sipil.
 - (2) Pemegang SIM Golongan B I, tidak langsung diberikan SIM B I Sipil, kecuali yang telah memiliki golongan A Sipil.

- (3) Pemegang SIM Golongan B II, tidak langsung diberikan SIM B II Sipil, kecuali yang telah memiliki Golongan B I Sipil.
 - (4) Pemegang SIM Golongan C dapat langsung diberikan SIM C Sipil
- 4) SIM Negara Anggota ASEAN
 - a) Telah direncanakan pengakuan SIM Domestik anatar Negara-negara ASEAN
 - b) Proses pengakuan SIM Domestik antar negara-negara ASEAN telah sampai kepada persetujuan yang disepakati diantara negara-negara ASEAN, tentang pengakuan SIM Domestik yang dikeluarkan oleh masing-masing Negara ASEAN.
 - c) Masih dibahas pengakuan hukum yang berlaku di masing-masing negara terhadap pengunjung dari negara-negara ASEAN.
 - d) Untuk sementara SIM yang berasal dari negara-negara ASEAN sudah diberlakukan di Indonesia, demikian pula Singapore sudah memberlakukannya.
 - 5) Penjelasan tentang penggunaan golongan SIM
 - a) Golongan A untuk mengemudikan semua jenis kendaraan yang diperbolehkan untuk SIM golongan A, bus dan kendaraan beban dengan jumlah berat yang diperbolehkan 2000 kg atau lebih.

- 21
- b) Golongan B II untuk mengemudikan semua jenis kendaraan yang diperbolehkan untuk SIM golongan B II, traktor, atau dengan kereta tempelan, yang menghela kereta gandengan dengan berat lebih dari 1000 kg, dan bus double door.
 - c) Kendaraan yang menghela kereta gandeng dengan berat 1000 kg atau kurang, dapat menggunakan SIM E. I.
 - d) Ketentuan jumlah berat yang diperbolehkan dari bus, mobil beban, kereta gandeng, dikeluarkan oleh DLLAJ.
 - e) Mobil bus dan mobil beban terkena wajib uji untuk menentukan jumlah berat yang diperbolehkan.
 - f) SIM A khusus untuk mengemudikan kendaraan bermotor roda tiga dengan karoseri mobil dan digunakan untuk mengangkut orang / barang (bukan sepeda motor dengan kereta samping).
 - g) Kendaraan roda tiga tanpa karoseri mobil sesuai petunjuk pelaksanaan yang ada.
- 6) Peningkatan golongan SIM
- a) Golongan A tidak perlu memiliki golongan C terlebih dahulu dan sebaliknya.
 - b) Golongan BI telah memiliki golongan A sekurang-kurangnya 12 bulan.
 - c) Golongan BII telah memiliki golongan BI sekurang-kurangnya 12 bulan.

- 22
- d) Golongan A, BI dan BII Umum, telah memiliki golongan A, BI, BII sekurang-kurangnya 6 bulan.
 - e) Golongan A Umum dapat langsung di-tingkatkan ke BI Umum setelah sekurang-kurangnya 12 bulan.
 - f) Golongan BI Umum dapat langsung ditingkatkan ke BII Umum setelah sekurang-kurangnya 12 bulan.
- 7) Mutasi SIM (Pasal 226 No. 44 tahun 1993)
- a) Selambat-lambatnya 2 (dua) bulan pemilik harus melaporkan apabila pindah tempat tinggal keluar wilayah kekuasaan penerbitan SIM.
 - b) Setelah menerima laporan, penerbit SIM harus mengeluarkan surat keterangan yang dapat digunakan oleh pemohon.
 - c) Pemilik tetap dapat menggunakannya di tempat tinggal yang baru sampai habis masa berlakunya.
 - d) Perpanjangan dilaksanakan di wilayah penerbit SIM di tempat tinggal yang baru.
- 8) Tata cara mendapatkan SIM Internasional
- a) Syarat-syarat bagi pemohon
 - (1) Mengisi formulir permohonan.
 - (2) Melampirkan SIM yang masih berlaku dan satu foto copy.
 - (3) Melampirkan KTP asli dan foto copy, bagi orang asing melampirkan KIMS atau pasport berikut foto copy.

- (4) 3 lembar pas foto terbaru ukuran 4 x 6 cm hitam putih, bagi pria harus memakai dasi.

b) Prosedur penyelesaian

- (1) Pemeriksaan formulir permohonan, SIM / foto copy, KTP, KIMS / Pasport bagi orang asing.
 - (2) Berkas permohonan diperiksa ulang oleh staf sebelum diisi data pemohon.
 - (3) Setelah diisi sesuai data pemohon, diperiksa oleh Kepala Administrasi IMI Pusat.
 - (4) Diajukan kepada Sekretaris Jenderal IMI untuk diparaf.
 - (5) Setelah Ketua IMI Pusat memberikan tanda tangan, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat membukukan Nomor Kode.
 - (6) Pemohon dapat mengambil SIM yang sudah jadi di Sekretariat IMI Pusat.
- c) Pemohon dari daerah terlebih dahulu mengajukan permohonan ke kantor IMI Daerah Tingkat I. Setelah ditandatangani oleh Ketua Umum IMI Pusat, kembali ke IMI Daerah guna diterimakan kepada pemohon.
- d) SIM Internasional tidak berlaku di Indonesia, tetapi berlaku untuk negara-negara tertentu yang tercantum di dalam SIM tersebut.
- e) Penggolongan SIM Internasional

- b) Pasal 230 PP No. 44 tahun 1993
- SIM dinyatakan tidak berlaku apabila :
- (1) Habis masa berlakunya
 - (2) Dalam keadaan rusak sehingga tidak bisa terbaca lagi
 - (3) Digunakan orang lain
 - (4) Diperoleh dengan cara tidak sah
 - (5) Data yang terdapat dalam SIM diubah
- c) Yang dicabut adalah hak seseorang; untuk mengemudikan kendaraan selama kurun waktu tertentu (1 tahun atau 2 tahun)
- d) Harus dengan keputusan Hakim
- e) Alasan, karena pelanggaran, kecelakaan tertentu (berulang/berbahaya atau karena penyalahgunaan SIM atau surat-surat kendaraan bermotor lainnya).
- f) Polri atau instansi lain melalui Polri dapat memberikan saran kepada hakim untuk melakukan pencabutan SIM seseorang.
- g) Tatalaksana : mengusulkan pencabutan hak seseorang untuk mengemudi (pencabutan SIM).
- (1) Tindakan mengusulkan pencabutan hak seseorang untuk mengemudi dilakukan secara tertulis oleh Kapolda, Kapolwil, Kapoltabes atau Kapolres kepada hakim yang mengadili perkara dan dilampirkan pada berkas perkaranya.
 - (2) Dalam usul tertulis tersebut disebutkan alasan-alasan pencabutan hak mengemudi seperti point (e) diatas.

b) Pasal 230 PP No. 44 tahun 1993

SIM dinyatakan tidak berlaku apabila :

- (1) Habis masa berlakunya
- (2) Dalam keadaan rusak sehingga tidak bisa terbaca lagi
- (3) Digunakan orang lain
- (4) Diperoleh dengan cara tidak sah
- (5) Data yang terdapat dalam SIM diubah

c) Yang dicabut adalah hak seseorang untuk mengemudikan kendaraan selama kurun waktu tertentu (1 tahun atau 2 tahun)

d) Harus dengan keputusan Hakim

e) Alasan, karena pelanggaran, kecelakaan tertentu (berulang/berbahaya atau karena penyalahgunaan SIM atau surat-surat kendaraan bermotor lainnya).

f) Polri atau instansi lain melalui Polri dapat memberikan saran kepada hakim untuk melakukan pencabutan SIM seseorang.

g) Tatalaksana : mengusulkan pencabutan hak seseorang untuk mengemudi (pencabutan SIM).

- (1) Tindakan mengusulkan pencabutan hak seseorang untuk mengemudi dilakukan secara tertulis oleh Kapolda, Kapolwil, Kapoltabes atau Kapolres kepada hakim yang mengadili perkara dan dilampirkan pada berkas perkaranya.

- (2) Dalam usul tertulis tersebut disebutkan alasan-alasan pencabutan hak mengemudi seperti point (e) diatas.

- d) Bagi yang dinyatakan lulus ujian ulang, SIM dikembalikan kepada yang bersangkutan.
- e) Bagi yang tidak lulus uji ulang tahap I, SIM tetap ditahan di Polri dan dinyatakan batal berlakunya oleh pejabat yang mengeluarkan. Yang bersangkutan masih dapat mengikuti uji ulang tahap II dalam kurun waktu 14 (empat belas) hari setelah uji ulang tahap I (pertama). Apabila lulus dalam uji ulang tahap II SIM dikembalikan pada yang bersangkutan, bila tidak lulus, SIM tetap dinyatakan batal. Yang bersangkutan tetap memiliki hak untuk mengikuti uji ulang tahap III, dalam kurun waktu 60 (enam puluh) hari setelah uji ulang tahap II (kedua). Apabila lulus dalam uji ulang tahap III, SIM dikembalikan pada yang bersangkutan, bila tidak lulus, SIM tetap dinyatakan batal dan permintaan SIM baru tidak dipertimbangkan lagi.

11) Rusak / hilang / tidak terbaca lagi

- a) Apabila pemilik SIM mendapatkan SIM rusak/hilang/tidak terbaca lagi tindakan yang dilakukan adalah lapor kepada Satpas tempat tinggal pemilik SIM untuk mendapatkan penggantian.
- b) Satpas mengecek di register apabila benar dan belum habis masa berlakunya dapat langsung dilakukan perpanjangan SIM.
- c) Apabila SIM tersebut telah habis masa berlakunya lebih dari 1 (satu) tahun pemilik wajib mengikuti ujian teori dan praktek.

- d) Kelengkapan persyaratan untuk mendapatkan penggantian SIM disebabkan rusak sebagaimana dalam memperoleh SIM baru.
- e) Pos photo dari pemohon SIM.

6. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS)

a. Dasar

- 1) Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 Pasal 216, Pengeluaran SOM dikeluarkan oleh Polri.
- 2) Perjanjian kerjasama Inkoppol dan PT. Citra Permatasakti Persada No. Kop : 26/A-1/IX/1992, Nomor : 03/PKS-CPP/PS/IX/1992, tanggal 5 September 1992, tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Komputerisasi Administrasi Surat Izin Mengemudi.
- 3) Surat Keputusan Kapolri No. Pol : Skep/411/IX/1992 tanggal 5 September 1992, tentang Organisasi Proyek KA-SIM.
- 4) Addendum Perjanjian Kerjasama tentang Perubahan dan Penambahan Kerjasama Dalam Pelaksanaan Penyelenggaraan KA-SIM, tanggal 27 Oktober 1994, antara Inkoppol dan PT. Citra Permatasakti Persada.

b. Tatalaksana penyelenggaraan Surat Ijin Mengemudi.

Pada prinsipnya tata laksana penyelenggaraan SIM menyangkut hal-hal sebagai berikut :

- 1) Penelitian / pencocokan syarat-syarat administrasi.
- 2) Pemeriksaan kecakapan jasmani dan rohani
- 3) Ujian

4) Penyelesaian administrasi.

c. Penyelenggaraan

1) Penelitian syarat-syarat administrasi

a) Syarat umur :

- (1) SIM A, pemohon berumur 18 tahun
- (2) SIM B I dan B II, pemohon berumur 21 tahun
- (3) SIM C dan D, pemohon berumur 15 tahun
- (4) SIM Umum, pemohon berumur 21 tahun.

Sebagai pengetahuan : Menurut pasal 54 ayat (3) PPL, pejabat yang mengeluarkan SIM karena alasan istimewa dapat memberikan SIM kepada orang yang belum mencapai umur di atas.

b) Perlengkapan administrasi :

- (1) KTP (umur 17 tahun ke atas)
- (2) Surat keterangan kependudukan dari lurah / camat dan Kartu Keluarga bagi yang berumur dibawah 17 tahun (SIM C dan D).
- (3) Paspor dan Kartu Ijin Menetap Sementara (KIMS) bagi orang asing (bisa ditambah kartu tanda lapor diri)
- (4) Dapat diminta surat keputusan tentang ganti nama atau penetapan kewarganegaraan bagi yang diperlukan.
- (5) Surat keterangan dokter yang menyatakan calon sehat jasmani dan rohani dari dokter yang ditunjuk.

2) Pemeriksaan kecakapan jasmani dan rohani

Dinyatakan melalui pemeriksaan dokter tentang :

a) Penglihatan

Calon pemilik SIM dapat melihat jelas dan menghitung jari-jari pada siang hari pada jarak 40 meter dan sebelah mata secara bergantian dengan jarak tidak kurang dari 20 meter, serta tidak buta warna.

b) Pendengaran

Calon pemilik SIM dapat mendengar dengan jelas bisikan dengan satu telinga tertutup, untuk masing-masing telinga dengan jarak minimal 4 meter atau satu telinga dengan jarak minimal 1 meter, sedang telinga yang lain dengan jarak minimal 6 meterl.

c) Keadaan phisik / perawakan

(1) Calon pemilik SIM mengenakan pakaian, tidak boleh kelihatan cacat badan (kekurangan satu atau lebih anggota badan yang perlu dipergunakan untuk mengemudikan kendaraan bermotor).

(2) Tidak nampak kesan gugup atau tidak sabar.

(3) Tidak diketemukan keganjilan jasmani merupakan keberatan untuk mengemudikan kendaraan bermotor.

(4) Calon pemilik SIM Umum dilakukan penelitian kecakapan jasmani dan rohani yang lebih ketat melalui Klinik Pengemudi.

d) Klinik Pengemudi

Pemeriksaan melalui Klinik Pengemudi memberikan ketelitian pemeriksaan terhadap pemohon SIM Umum, apakah yang bersangkutan memiliki ketrampilan atau dapat membahayakan bagi keselamatan lalu lintas nantinya, misalnya punya penyakit latah, gugup, tidak bisa konsentrasi, lambat penyesuaian, mata kurang baik, kurang reaksi, kurang mengira-ngira terhadap tanda bergerak, dan lain-lain. Disamping itu Klinik Pengemudi bisa memberikan jawaban sampai tingkat jawaban sampai tingkat mana seseorang memiliki SIM Umum.

e) Peralatan yang ada pada Klinik Pengemudi

- (1) Alat uji ketrampilan mengemudi
- (2) Alat uji tajam penglihatan
- (3) Alat uji perkiraan benda bergerak (antisipasi)
- (4) Alat uji reaksi pengaruh rangsangan dari luar (multiple performant)
- (5) Alat uji konsentrasi pengemudi / Judgment of action testor.
- (6) Alat uji lantang pandang.

Setelah lulus pemeriksaan jasmani dan rohani baru bisa mengikuti tahap ujian SIM.

3) Ujian SIM :

Ujian SIM dibagi menjadi 3 bagian :

- a) Bagian I, ujian teori pengetahuan lalu lintas
- b) Bagian II, ujian praktek di lapangan, melayani berbagai pesawat pada kendaraan bermotor.

4) Penyelesaian Administrasi

a) Tata cara pelayanan SIM A dan C.

(1) Pemohon mengisi formulir pendaftaran Model XV Pen. LP di loket pendaftaran disertai lampiran yang dipersyaratkan untuk memperoleh SIM.

(2) Petugas mencatat di Buku Register pendaftaran, ditentukan waktu ujian teori.

(3) Pemohon mengikuti ujian teori tertulis :

(a) Yang tidak lulus. Berkas dikembalikan ke loket pendaftaran untuk disediakan apabila yang bersangkutan mengikuti ujian ulangan yang ditentukan (diadakan pencatatan di Buku Register maupun blangko permohonan).

(b) Berkas diteruskan ke petugas penguji praktek II dan dicatat di Buku Register ujian.

(c) Pemohon yang lulus ujian praktek bagian II diberi kesempatan mengikuti ujian praktek III, bagi yang tidak lulus diberi kesempatan untuk mengulang (diadakan

pencatatan di Buku register maupun di blangko permohonan).

- (4) Berkas-berkas yang lulus ujian I, II dan III dikirimkan ke loket untuk dicatat di buku register.
 - (5) Pemohon menanda tangani kartu induk SIM dan kartu SIM Asli.
 - (6) Seluruh berkas dikirim ke bagian verifikasi untuk diadakan penelitian kelengkapan dan prosedur yang harus dilewati, isi kartu induk, diketik, diberi nomor, distempel, foto dan register.
 - (7) Setelah berkas dinyatakan lengkap selanjutnya diajukan kepada pejabat yang berhak menanda-tangani SIM.
 - (8) Setelah SIM ditanda-tangani pejabat yang berwenang, SIM Asli di-vynil, kemudian diserahkan kepada pemilik SIM lewat loket terlebih dahulu dicatat di buku ekspedisi.
 - (9) Berkas kartu tik disimpan di bagian arsip.
- b) Tata cara pelayanan SIM B I :
- (1) Mendapatkan SIM B I sama dengan tata cara mendapatkan SIM golongan C dan A.
 - (2) Pemohon harus sudah mempunyai SIM golongan A, maka pada waktu pemohon mengisi formulir pendaftaran diadakan pengecekan atas berkas-berkas SIM golongan A yang bersangkutan.

- (3) Pemohon diwajibkan mengikuti ujian teori dan praktek.
- c) Tata cara pelayanan SIM B II :
- (1) Mendapatkan SIM B II sama dengan tata cara mendapatkan SIM golongan C dan A.
 - (2) Pemohon harus sudah mempunyai SIM golongan B I, maka pada waktu pemohon mengisi formulir pendaftaran diadakan pengecekan atas berkas-berkas SIM golongan B I yang bersangkutan.
 - (3) Pemohon diwajibkan mengikuti ujian teori dan praktek.
- d) Tata cara pembaharuan SIM atau SIM hilang dan atau rusak.
- (1) Untuk mendapatkan SIM ini, sama dengan tata cara untuk mendapatkan SIM golongan A dan C.
 - (2) Pemohon dibebaskan ujian teori / praktek kecuali pada waktu memperbaharui SIM-nya telah lewat masa berlakunya, yang bersangkutan harus dikenakan ujian teori saja (lewat 2 minggu).
 - (3) SIM yang hilang, dilengkapi dengan surat keterangan laporan polisi atas hilangnya SIM, diadakan penelitian kebenaran berkas untuk dapat diterbitkan SIM baru, sesuai waktu berlakunya SIM terdahulu.
- e) Tata cara mendapatkan SIM Umum :
- (1) Mendapatkan SIM Umum sama dengan tata cara mendapatkan SIM golongan A dan C.

- (2) Pemohon harus sudah berumur 21 tahun.
- (3) Diambil rumus sidik jarinya untuk dicantumkan pada kartu induk dan kartu SIM (termasuk semua golongan SIM)
- (4) Pemohon dikenakan ujian pengetahuan tentang tempat, daerah mana yang bersangkutan bekerja dan kewajiban serta peraturan untuk mengemudi angkutan umum.
- (5) Sebagai pegawai negeri dan anggota ABRI harus ada ijin dari pimpinan / atasan / komandan yang bersangkutan.
- (6) Klinik Pengemudi merupakan sarana pengujian pendapatkan SIM Umum yang dilaksanakan oleh Bagian Dit Lantas Polda / Polwil ? Polwiltabes / Polres.
- (7) Pembinaan Klinik pengemudi dibina bersama antara Dit Lantas Polda, Dis Dokkes Polda serta Bagian Psikologi Polda.
- (8) Sarana klinik Pengemudi pada prinsipnya ditempatkan di Kantor Lalu Lintas setempat untuk mendapatkan satu lokasi dengan tempat pelayanan SIM.

d. **Komputerisasi Administrasi Surat Izin Mengemudi (KA-SIM)**

1) **Maksud dan tujuan**

- a) **Maksud.** Penyelenggaraan komputerisasi administrasi SIM adalah untuk dijadikan sebagai pedoman praktis bagi setiap pelaksana fungsi teknis registrasi dan identifikasi bidang

penyelenggaraan komputerisasi administrasi SIM masing-masing Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas).

- b) Tujuan. Untuk keseragaman persepsi dan tata cara bertindak petugas pelaksana di lapangan dalam penerbitan SIM, agar terkoordinasi, terintegrasi, terpadu dan terkendali dalam menggunakan peralatan, prosedur dan mekanisme komputerisasi SIM.

2) Spektek Materiil Komputerisasi Administrasi SIM.

a) Komponen Materiil pendukung

Materiil untuk penyelenggaraan Komputerisasi Administrasi SIM terdiri 9 (sembilan) jenis komponen sebagai berikut :

- (1) Resi Bank/Tanda Pembayaran pembuatan SIM (TP3S)
- (2) Formulir Permohonan SIM
- (3) Lembar Jawaban Ujian Teori
- (4) Lembar Jawaban Ujian Praktek
- (5) Stofmap
- (6) Kertas Tanda Tangan dan Cap lempol
- (7) Kartu SIM
- (8) Buku Register
- (9) Materiil Pendukung Komputer

b) Kodefikasi Materiil

Untuk kemudahan dalam pembinaan materiil tersebut di atas diadakan kodefikasi untuk kelompok dan masing-masing komponen, yang selanjutnya dipakai sebagai sebutan untuk materiil yang bersangkutan.

- (1) Materiil SIM-10 kode MTSM-10, untuk Resi Bank (TP3S)
- (2) Materiil SIM-20 kode MTSM-20, untuk Formulir Permohonan SIM.
- (3) Materiil SIM-30 kode MTSM-30, untuk Lembar Jawaban Ujian Teori.
- (4) Materiil SIM-40 kode MTSM-40, untuk Lembar Jawaban Ujian Praktek.
- (5) Materiil SIM-50 kode MTSM-50, untuk Stofmap.
- (6) Materiil SIM-60 kode MTSM-69, untuk Kertas Tanda Tangan dan Cap Jempol.
- (7) Materiil SIM-70 kode MTSM-70, untuk Kartu SIM.
- (8) Materiil SIM-80 kode MTSM-80, untuk Buku Register.
- (9) Materiil SIM-90 kode MTSM-90, untuk Materiil Pendukung Komputer.

Penggunaan angka 10 sampai dengan 90 di belakang sebutan materiil merupakan induk dari kelompok materiil, oleh karena itu dari kelompok materiil tersebut terdapat

bermacam-macam materiil. Sebagai contoh Materiil SIM-40/ MTSM-40 untuk Lembar jawaban Ujian Praktek terdapat 4 (empat) lembar jawaban sesuai dengan golongan SIM.

c) Spesifikasi Teknis Materiil SIM

(1) Materiil SIM-10 / MTSM-10 : Resi Bank

(2) Materiil SIM-20 / MTSM-20 : Formulir permohonan
SIM

(3) Materiil SIM-30 / MTSM-30 : Lembar Jawaban Ujian
Teori, terdiri dari 2 (dua) macam :

(a) MTSM-31 : Lembar Jawaban Ujian Teori Manual

(b) MTSM-32 : Lembar Jawaban Ujian Teori OMR
(Optical Mark Reader)

(4) Materiil SIM-40 / MTSM : Lembar Penilaian Ujian
Praktek, terdiri dari 7 (tujuh) macam :

(a) MTSM-41 : Lembar Penilaian Ujian Praktek SIM
A/B

(b) MTSM-42 : Lembar Penilaian Ujian Praktek SIM B
II

(c) MTSM-43 : Lembar Penilaian Ujian Praktek SIM C

(d) MTSM-44 : Lembar Penilaian Ujian Praktek SIM D

(e) MTSM-45 : Lembar Penilaian Ujian
Praktek SIM A Umum

- (f) MTSM-46 : Lembar Penilaian Ujian Praktek SIM B
I Umum
- (g) MTSM-47 : Lembar Penilaian Ujian Praktek SIM B
II Umum
- (5) Materiil SIM-50 / MTSM-50 : Stofmap
- (6) Materiil SIM-60 / MTSM-60 : Kertas Tanda Tangan
dan Cap Jempol
- (7) Materiil SIM-70 / MTSM-70 : Kartu SIM terdiri dari 4
(empat) macam :
 - (a) MTSM-81 : Bahan Dasar Kartu SIM
 - (b) MTSM-82 : Lapisan Hologram untuk Printer
KODAK ID-250 DS.
 - (c) MTSM-83 : Lapisan Hologram untuk Printer
KODAK ID-300.
 - (d) MTSM-84 : Lapisan Transparan untuk Printer
KODAK ID-300
- (8) Materiil SIM-80 / MTSM-80 : Buku Register, terdiri
dari 7 (tujuh) macam :
 - (a) MTSM-81 : Buku Register Formulir
Permohonan SIM
 - (b) MTSM-82 : Buku Register Pendaftaran SIM
 - (c) MTSM-83 : Buku Register Pemegang SIM

d) **Komputerisasi Administrasi Surat Izin Mengemudi (KA-SIM)**

(1) **Maksud dan tujuan**

(a) **Maksud Penyelenggaraan komputerisasi administrasi SIM** adalah untuk dijadikan sebagai pedoman praktik bagi setiap pelaksana fungsi teknis registrasi dan identifikasi bidang penyelenggaraan komputerisasi administrasi SIM masing-masing Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas).

(b) **Tujuan** Untuk keseragaman persepsi dan tata cara bertindak petugas pelaksana di lapangan dalam penerbitan SIM, agar terkoordinasi, terintegrasi, terpadu dan terkendali dalam menggunakan peralatan, prosedur dan mekanisme komputerisasi SIM.

(2) **Spektet Materiil Komputerisasi Administrasi SIM**

(a) **Komponen Materiil pendukung**

Materiil untuk penyelenggaraan Komputerisasi Administrasi SIM terdiri 9 (sembilan) jenis komponen sebagai berikut :

(i) Resi Bank/Tanda pembayaran permohonan pembuatan SIM (TF3S)

(ii) Formulir Permohonan SIM

- (iii) Lembar Jawaban Ujian Teori
- (iv) Lembar Jawaban Ujian Praktek
- (v) Stofmap
- (vi) Kertas Tanda Tangan dan Cap Jempol
- (vii) Kartu SIM
- (viii) Buku Register
- (ix) Materiil Pendukung Komputer

(b) Kodefikasi Materiil

Untuk kemudahan dalam pembinaan materiil tersebut diatas diadakan kodefikasi untuk kelompok dan masing-masing komponen, yang selanjutnya dipakai sebagai sebutan untuk materiil yang bersangkutan.

- (i) Materiil SIM-10 kode MTSM-10, untuk Resi Bank (TP3S)
- (ii) Materiil SIM-20 kode MTSM-20, untuk Formulir Permohonan SIM
- (iii) Materiil SIM-30, Untuk Lembar Jawaban Ujian Praktek
- (iv) Materiil SIM-40 kode MTSM-40, Untuk Lembar jawaban Ujian Praktek
- (v) Materiil SIM-50, Untuk Stofmap0

- (vi) Materiil SIM-60 kode MTSM-60, untuk Kartu Tanda tangan dan cap jempol
 - (vii) Materiil SIM-70 kode MTSM-70, untuk Kartu SIM
 - (viii) Materiil SIM-80 kode MTSM-80, untuk Buku Register
 - (ix) Materiil SIM-90 kode MTSM-90, Untuk Materiil Pendukung Komputer.
- (c) MTSM-84 : Buku Register Penyerahan SIM
 - (d) MTSM-85 : Buku Register Penerbitan SIM Duplikat
 - (e) MTSM-86 : Buku Register Pembatalan/pencabutan SIM
 - (f) MTSM-87 : Buku Register Kepindahan keluar/masuk
- (9) Materiil SIM-90/MTSM-90 : Materiil Pendukung Komputer, terdiri dari 8 (delapan) macam :
- (a) MTSM-91 : Kertas Cetak laporan komputer (continuous form).
 - (b) MTSM-92 : Disket
 - (c) MTSM-93 : Streamer Tape
 - (d) MTSM-94 : Pita Printer kodak ID 250 DS

- (e) MTSM-95 : Pita Printer Sikosha SP-2415
(132 kolom), SP-2050 (80 kolom)
- (f) MTSM-96 : Pita printer Epson DFX-8000
(132 KOLOM), Seikosha BP-5780 (132 kolom)
- (g) MTSM-97 : Pita printer kodak ID-300

7. Kepuasan Masyarakat

Secara umum ditinjau dari segi manajemen, kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa (konsumen) pelayanan administrasi lalu lintas yang diselenggarakan oleh Direktorat lalu lintas Polda Jateng menjadi prioritas utama sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat yang ingin lebih terayomi dan kepastian dalam prosedur pelayanannya yang tidak berbelit-belit serta adanya keterbukaan. Seiring dengan itu dalam era globalisasi ekonomi maupun teknologi pada saat ini telah membuat banyak institusi yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan masyarakat (pelanggan) dalam pernyataan misi dan kaitannya dengan hubungan masyarakat (*publik relation*).

Berdasarkan uraian diatas maka kita semakin menyadari bahwa kunci sukses yang utama adalah kepercayaan masyarakat (konsumen) yang optimal terhadap jasa pelayanan yang ada dengan memberikan nilai dan dan kepuasan tersendiri kepada masyarakat melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dan terpercaya. Menurut kotler, pengertian kepuasan adalah :

“Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointed resulting from comparing a product's perceived performance (our out come)

in relation to the person's expectation (Perasaan senang atau kecewa dari seseorang sebagai hasil dari perbandingan prestasi produk atau hasil dengan apa yang diharapkan oleh orang tersebut)". (Kloter, 1998 : 40).

Pengertian kepuasan masyarakat pengguna jasa, menurut Bannet (1988) adalah sebagai berikut :

"Customer satisfaction is the degree to which of the product. Expectation are formed based on information consumer receive from sales people, friends, family, opinion, headers, etc., as well as past experience with the product. (Kepuasan masyarakat dalam hal ini pelanggan adalah suatu tingkat dimana terdapat kesesuaian antara harapan pelanggan terhadap suatu produk dan prestasi atau penampilan yang sesungguhnya dari produk tersebut, harapan terbentuk berdasarkan informasi konsumen yang diterima dari penjual, teman, keluarga, pendapat, kepemimpinan dan sebagainya serta dari pengalaman masa lampau terhadap produk tersebut). (Bannet, 1998:50).

Pengertian kepuasan masyarakat pengguna jasa pada dasarnya, mencakup perbedaan antara harapannya dengan kinerja institusi yang bersangkutan atau hasil yang dirasakan. Dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa kinerja suatu produk jasa pelayanan sekurang-kurangnya harus sama dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku konsumen. Pengertian ini didasarkan pada *'disconfirmation paradigma'* (Engel, 1990 dan Prawita, 1993, dikutip dari buku pemasaran : Fandi Tjiptono, 1997: 24) yang mengatakan bahwa pengertian yang diterapkan dalam penilaian kepuasan atau

ketidakpuasan terhadap produk dan jasa suatu institusi (perusahaan) tertentu karena keduanya berkaitan erat.

“Pengertian kepuasan konsumen adalah prestasi produk yang memenuhi harapan pengguna jasa, apabila prestasi produk lebih rendah dibanding harapan pelanggan maka konsumen merasa tidak puas. Tetapi apabila prestasi sesuai atau melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas”. (Kotler, 1998 : 188).

8. Model Kepuasan Konsumen

Perspektif psikologi yang dikemukakan Fandi Tjiptono (1997,30) menyatakan dua model kepuasan konsumen, yaitu :

a. Model Kognitif

Model ini menyatakan bahwa penilaian konsumen pada perbedaan antara satu kumpulan adalah kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu. Dengan kata lain penilaian tersebut didasarkan pada selisih satu perbedaan antara yang ideal dengan yang actual. Apabila yang ideal sama dengan yang sebenarnya maka konsumen akan merasa puas terhadap produk jasa yang dihasilkan.

1) *The Expectancy Disconfirmation Model*

Menurut teori kepuasan konsumen ditentukan oleh dua variabel kognitif, yaitu : harapan pra-pembelian dimana keyakinan kinerja diantisipasi dari suatu produk/jasa sedangkan ketidaksesuaian adalah perbedaan antara harapan pra-pembelian dan persepsi pembeli.

Sehubungan dengan hal ini terdapat tiga pendekatan dalam menkonseptualisasikan harapan pra-pembelian, yaitu :

a) *Equatable Performance*

Yaitu penilaian normativ yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa.

b) *Ideal performance*

Yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang konsumen.

c) *Expected performance*

Yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang diharapkan oleh konsumen. Tipe ini banyak digunakan dalam penelitian kepuasan konsumen.

2) *Equity Theory*

Menurut teori ini seseorang akan merasa puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperoleh dibandingkan dengan input yang diperoleh orang lain. Dengan kata lain *outcome* terhadap input proposional sama jika rasio hasil dibandingkan dengan input yang diperoleh orang lain.

3) *Attribution Theory*

Menurut teori ini ada tiga dimensi yang menentukan keberhasilan suatu hasil (*outcome*) sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian dapat memuaskan atau tidak. Ketiga dimensi itu adalah :

a) **Stabilitas atau Variabelitas**

Apakah faktor penyebabnya sementara atau permanennya ?

b) *Locus of causality*

Apakah penyebab berhubungan dengan konsumen atau dengan pemasar ?

c) *Controllability*

Apakah penyebab tersebut berada dalam kendali dari kemaiannya sendiri atau dihambat oleh faktor luar yang tak dapat dipengaruhi ?

b. Model Afektif

Model afektif menyatakan bahwa penilaian konsumen terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan subyektif, aspirasi, perilaku dan emosi. Maksud dari focus ini dapat dijelaskan dan diukur dari tingkat kepuasan dalam satu kurun waktu.

8. Pengertian jasa

Jasa pada saat ini merupakan pekejaan yang semakin professional. Saat sekarang jasa sudah tidak lagi dipandang sebelah mata. Karena jasa saat ini dibutuhkan lantana orang leih senang mengeularkan sedikit uang agar lancer usahanya atau urusanya dar pada membuangbanyakwaktu.

Semakin moderen perekonomian maka semakin besar pula peranan sektor jasa sebagai penunjang perekonomian, dimana kehadiran pemasaran jasa dewasa ini sangat dibutuhkan karena keberadaannya sangat mendukung pemasaran suatu produk atau jasa.

Didalam konteks pemasaran terdapat berbagai macam definisi yang berbeda-beda mengenai pengertian jasa, antara lain seperti kutipan dibawah ini. Menurut Philip Kotler(1998:83), pengertian "jasa" adalah :

"A service is any act performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product" (Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan atas apapun. Proses produksinya berdiri sendiri dan tidak dikaitkan dengan produk fisik). (Christian Gronroos 1990:27)

Sedangkan pengertian lain dari "jasa" adalah :

"A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally but not necessarily take place in physical resources of goods system of the service provider which are provided as solution to customer problem". (Jasa adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang pada dasarnya tidak berwujud yang biasanya terjadi pada hubungan timbal balik antara konsumen dengan penyedia jasa/produk fisik atau sistem pelayanan yang baik atau jasa yang disediakan sebagai sarana untuk mengatasi masalah konsumen). (Christian Gronroos 1990:28)

9. Karakteristik jasa

Jasa dapat dipilah menjadi 4 (empat) ciri khusus yang membedakan dengan produk fisik. Adapun yang dimiliki produk jasa, menurut Phillip Kotler (1998:84) adalah :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa adalah suatu pemuatan kinerja atau usaha yang hanya dapat dikonsumsi tetapi tak dapat dimiliki.

b. *Perishability* (tidak dapat bertahan lama)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

c. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa umumnya dijual lebih dulukemudian setelah itu baru dapat diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

d. *Variability* (bervariasi)

Jasa bersifat variable artinya mempunyai banyak bentuk, kualitas dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana dapat dihasilkan.

Jasa di dalam pengurusan atau pelayanan SIM biasanya sangat sederhana dan tidakserumit seperti jasa di bidang lainnya. Jasa dalam pengurusan SIM sifatnya hanya mendampingi pemohon Sim yang kurang paham betul tata cara pengurusan, pengisian formulir urutan pengurusan, dan jugaloket-loket yang harus dimasuki oleh pemohon SIM.

Dalam pengurusan SIM biasanya pihak pengguna jasa adalah orang yang sibuk dan tidak mau kehilangan banyak waktu sehingga, memang butuh pemandu agar urusannya cepat selesai. Hal demikian sebenarnya tidak membuat pengguna jasa kerepotan asal nya para penjual jasa tersebut benar-benar bertujuan membantu dan tidak mempersulit pengguna jasa.

B. Kerangka Berpikir

Tingkah laku manusia sebagai suatu fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya memiliki perbedaan antara perilaku yang satu dengan yang lainnya. Perilaku, atau tingkah lakunya ditentukan oleh masing-masing lingkungan yang memang berbeda.

Selanjutnya dapat dikatakan bahwa manusia sebagai anggota masyarakat adalah salah satu dimensi dalam organisasi yang amat penting dan merupakan faktor pendukung organisasi. Perilaku organisasi hakekatnya adalah hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya.

Selanjutnya individu membawa ke dalam tatanan organisasi yang berkenaan dengan kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan dibawa olehnya manakala akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni suatu organisasi atau kelompok lainnya.

Organisasi yang merupakan suatu lingkungan bagi individu, memiliki karakteristik pula. Adapun karakteristik yang dimiliki organisasi diantaranya adalah keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan-pekerjaan, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem penggajian, sistem pengendalian dan lain sebagainya.

Apabila karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik organisasi, akan terwujudlah individu dalam organisasi. Pada akhirnya, ungkapan tersebut dapat dibaca sebagai :

“Perilaku adalah suatu fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya” (Nadler, 1979 : 27). Hal ini berarti bahwa individu dengan lingkungan menentukan perilaku keduanya secara langsung. Individu dengan organisasi tidak jauh berbeda dengan pengertian ungkapan tersebut, keduanya mempunyai sifat-sifat khusus atau karakteristik ini berinteraksi maka akan menimbulkan perilaku individu dalam organisasi. Dalam hal ini yang dikemukakan adalah perilaku individu sebagai anggota masyarakat pengguna jasa yang diberikan oleh polisis lalu lintas yang berkait dengan pemberian SIM (Surat Ijin Mengemudi). Pemohon SIM sebagai anggota masyarakat merupakan obyek pelayanan polisi lalu lintas dalam melakukan fungsinya sebagai alat Negara selaku penegak hukum, pembimbing, pengayom pelindung dan pelayan masyarakat, utamanya di bidang lalu lintas.

Berangkat dari pemikiran tersebut, maka sudah waktunya dilakukan tindakan-tindakan yang sifatnya pelayanan lalu lintas yang dapat memberikan Bimbingan, memberikan bimbingan dan perlindungan serta pelayanan pada masyarakat. Berdasarkan pemikiran tersebut maka suatu penelitian yang mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Polisi lalu lintas dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dapat dilakukan secara efektif.

C. Hipotesa

Berdasarkan pemikiran yang telah dikemukakan di atas, yang juga berkait dengan hubungan-hubungan antara gejala-gejala yang timbul seperti

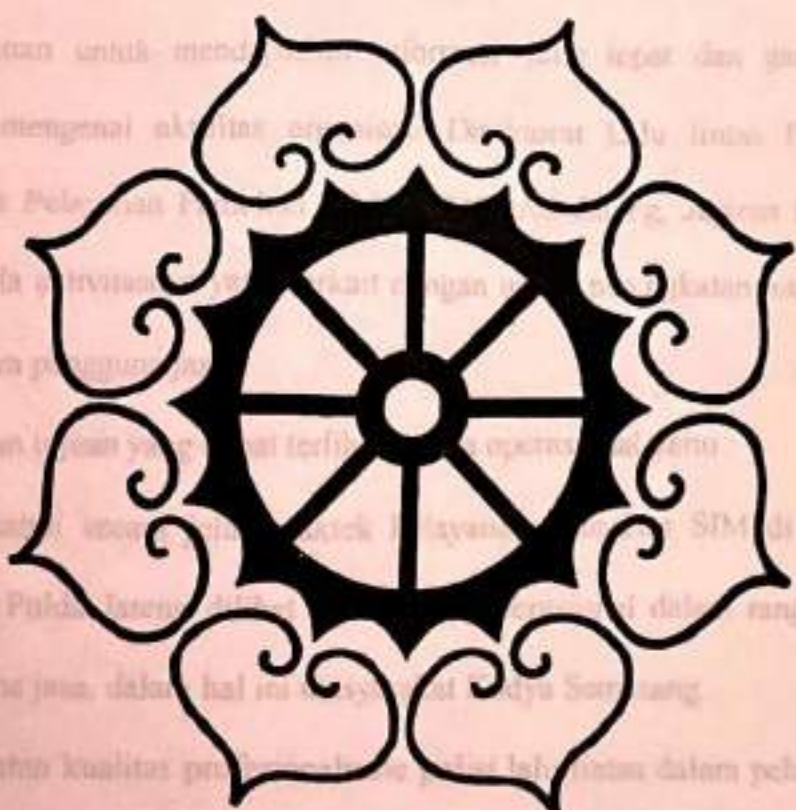
perilaku individu sebagai pelayan masyarakat dalam hal pemberian SIM (Surat Ijin Mengemudi), maka dirumuskan hipotesa sebagai berikut :

“ Semakin baik tingkat pelayanan pada masyarakat , maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.” Sebaliknya “ Semakin rendah tingkat pelayanan pada masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat akan menurun”.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian

Penelitian tesis ini bertujuan menguji sikap responden terhadap
 untuk kerja politis lalu lintas dalam upaya pelayanan masyarakat serta hal-hal yang
 berpengaruh terhadap terbentuknya sikap tersebut. Dengan hal ini peneliti



berkeinginan untuk mendeskripsikan sikap dan gambaran yang
 lengkap mengenai pelaksanaan pelayanan lalu lintas Polda Jateng,
 khususnya pelayanan di Jajaran Polda Jateng, serta upaya pelayanan
 kepada para pengguna jalan yang berkaitan dengan keterbatasan pelayanan

Adapun tujuan yang ingin tercapai dengan penelitian ini

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan SIM dan SATEAS di
 Jajaran Polda Jateng, serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam rangka pelayanan
 pegguna jasa, dalam hal ini pelayanan di Jajaran Polda Jateng.

2. Mengetahui kualitas pelayanan polisi lalu lintas dalam pelaksanaan dan
 pelaksanaan Satpas di Jajaran Polda Jateng.

3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan politis lalu lintas terhadap kualitas
 pelayanan masyarakat yang dilayani oleh Satpas di Jajaran Polda Jateng.
 Penelitian berurutan 4-3-2-1 untuk item favorable, dan penelitian berurutan 1-2-
 3-4 untuk item unfavorable.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian

Penulisan tesis ini bertujuan mengungkapkan sikap responen terhadap unjuk kerja polisi lalu lintas dalam tugas pelayanan masyarakat serta hal-hal yang berpengaruh terhadap terbentuknya sikap tersebut. Dalam hal ini penulis berkeinginan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan gambaran yang lengkap mengenai aktifitas organisasi Direktorat Lalu lintas Polda Jateng, khususnya Pelayanan Pemohon SIM di SATPAS Jateng, Jajaran Polda Jateng, serta segala aktivitasnya yang berkait dengan usaha peningkatan mutu pelayanan kepada para pengguna jasa.

Adapun tujuan yang dapat terlihat secara operasional yaitu :

1. Mengetahui secara jelas praktek Pelayanan Pemohon SIM di SATPAS di Jajaran Polda Jateng dilihat dari sistem operasional dalam rangka melayani pengguna jasa, dalam hal ini masyarakat Kodya Semarang.
2. Mengetahui kualitas profesionalisme polisi lalu lintas dalam pelaksanaan dan pengelolaan Satpas di Jajaran Polda Jateng.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan polisi lalu lintas terhadap kualitas kepuasan masyarakat yang dilayani oleh Satpas di Jajaran Polda Jateng. Penilaian berurutan 4-3-2-1 untuk item favorable, dan penilaian berurutan 1-2-3-4 untuk item unfavorable.

Mencermati acuan di atas dapat diketahui kebijaksanaan yang mendukung tujuan utama yang berdasarkan hasil dari data primer maupun sekunder. Harapan lainnya adalah sebagai suatu pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi (seluruh unit yang ada di dalamnya) ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan (masyarakat). Agar masyarakat merasa puas, sehingga menjadi sumber dari keunggulan yang berkelanjutan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah seluruh Satpas jajaran polda Jateng, dengan mengambil sample 5 Polres jajaran polda Jateng, yakni Polres Boyolali, Polres Salatiga, Polres Kendal, Sukoharjo dan Poltabes Semarang. Sedangkan waktu penelitian selama 2 (dua) bulan yaitu pada bulan Agustus dan September 2003.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah masyarakat Jawa Tengah yang menggunakan jasa Satpas jajaran polda Jateng.

2. Sampel

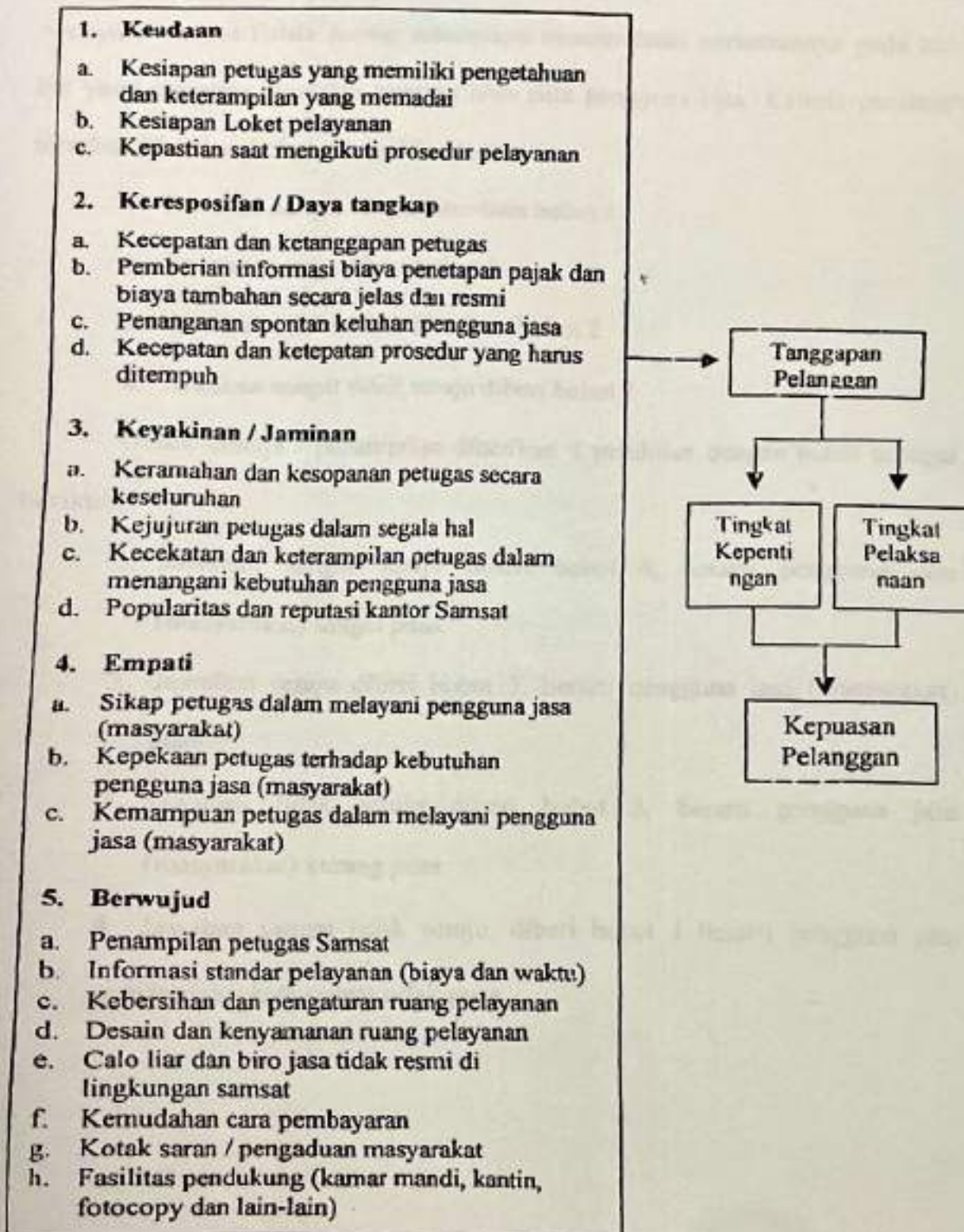
Mengingat populasi penelitian ini tidak terhingga maka teknik penentuan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *purposive random sampling*. Teknik ini menjadi dasar pengujian hubungan antara hasil pengukuran dan variabel yang diperluas sampai mencakup hasil pengukuran yang diperoleh dengan operasi analisis untuk variabel-variabel lain yang

sudah diketahui mempunyai hubungan tertentu dengan variabel yang hendak diukur (Wuisman, 1996 : 283). Oleh sebab itu sampel penelitian ini dibatasi sejumlah 60 orang sebagai responden yang dikumpulkan selama 25 hari (setiap hari 20 responden). Dimana kriteria responden berasal dari warga masyarakat sebagai pemohon (pengguna jasa).

D. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja di Satpas jajaran Polda Jateng, pengguna jasa terhadap kinerja di Satpas jajaran polda jateng, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977 : 77 -79) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pengguna Jasa (Lihat gambar 2).

Gambar 2
Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Di Satpas Jajaran Polda Jateng



Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pengguna jasa dan kinerja bagi Direktorat Lalu lintas Polda Jateng. Artinya Ditlantas Polda Jateng seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pengguna jasa. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju diberikan bobot 4
2. Jawaban setuju diberi bobot 3
3. Jawaban tidak setuju diberikan bobot 2
4. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

Untuk kinerja / penampilan diberikan 4 penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 4, berarti pengguna jasa (masyarakat) sangat puas.
2. Jawaban setuju diberi bobot 3, berarti pengguna jasa (masyarakat) puas.
3. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2, berarti pengguna jasa (masyarakat) kurang puas.
4. Jawaban sangat tidak setuju, diberi bobot 1 berarti pengguna jasa (masyarakat) sangat tidak puas.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan tehnik yang digunakan dalam pengumpulan data bagi penelitian ini. Kuesioner yang disusun ditujukan untuk menggali kepuasan masyarakat terhadap kualitas yang meliputi :

1. Kesiapan petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai
2. Kesiapan, loket pelayanan
3. Kepastian saat mengikuti prosedur pelayanan
4. Kecepatan dan ketanggapan petugas
5. Pemberian informasi biaya penetapan pajak dan biaya tambahan secara jelas dan resmi
6. Penanganan spontan keluhan pengguna jasa
7. Kecepatan dan ketepatan prosedur yang ditempuh
8. Keramahan dan kesopanan secara keseluruhan
9. Kejujuran petugas dalam segala hal
10. Kecekatan dan keterampilan petugas dalam menangani kebutuhan pengguna jasa.
11. Popularitas dan reputasi kantor Samsat
12. Sikap petugas dalam melayani pengguna jasa
13. Kepckaan petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa
14. Kemampuan petugas dalam melayani pengguna jasa
15. Penampilan petugas Samsat
16. Informasi standar pelayanan (biaya dan waktu)

17. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan
18. Desain dan pengaturan ruang pelayanan
19. Calo dan biro jasa tidak resmi di lingkungan Samsat
20. Kemudahan cara pembayaran
21. Kotak saran / pengaduan masyarakat
22. Fasilitas pendukung (kamar mandi, kantin, fotocopy dan lain-lain)

Untuk memungkinkan para responden menjawab dalam berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, format Tipe Likert menganut prosedur pengskalaan, dimana skala mewakili suatu kontinum bipolar. Pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif, sedangkan ujung kanan (dengan angka besar) menggambarkan suatu jawaban yang positif (lihat Gambar 4).

Gambar 4
Format Jawaban Tipe Likert

Sangat Setuju	Setuju/ Penting	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
(1)	(2)	(3)	(4)

Format jawaban Tipe Likert butir-butir pertanyaan yang bersifat menjelaskan/ menerangkan (*declarative items*) yang mencerminkan aspek khusus tentang kebaikan atau ketidakbaikan pelayanan. Sehingga skala jawaban harus mencerminkan apakah butir-butir kepuasan/ kepentingan, benar-benar menguraikan pelayanan. Responden menjawab setiap butir pertanyaan

berdasarkan betapa baiknya suatu butir pertanyaan tertentu yang menggambarkan pelayanan yang diterima.

Sedangkan tehnik wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait seperti:

- a. Pejabat Polri di bidang lalu lintas khususnya yang berkaitan dengan kantor pelayanan Satgas Polda Jateng
- b. Anggota masyarakat pengguna jasa pelayanan

Data sekunder berupa dokumen/ catatan yang tersusun secara sistematis tentang aspek-aspek yang terkait dengan kepuasan masyarakat dan pelayanan polisi lalu lintas Kepolisian Daerah Jawa Tengah.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. (Saifuddin Azwar, 2000).

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner adalah berdasarkan Rumus *Koefisien Product Moment Pearson*, yaitu (Saifuddin Azwar, 2000) :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)} \cdot \sqrt{(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

r_{xy} : koefisien Korelasi Product Moment

X : nilai dari item (pertanyaan)

- Y : nilai dari total item
- N : banyaknya responden atau sampel penelitian

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 10.0. Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment*. Kriteria penilaian uji validitas, adalah:

- Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5 %), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5 %), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Menurut Singgih Santoso (2000), ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket., yaitu keharusan sebuah angket untuk valid dan reliabel. Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Sedangkan suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Di mana validitas data diukur dengan membandingkan r hasil dengan r tabel (*r product moment*), jika :

- $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, data valid
- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, data tidak valid

Sedangkan uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. (Saifuddin Azwar, 2000). Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama

diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. (Saifuddin Azwar, 2000).

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan Rumus *Koefisien Alpha Cronbach* : (Saifuddin Azwar, 2000)

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Dimana:

- a : Koefisien Alpha Cronbach
- k : Jumlah item valid
- r : Rerata korelasi antar item
- 1 : Bilangan konstan

Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut sudah reliabel dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS. Kriteria penilaian uji reliabilitas, adalah :

- Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60 % atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.
- Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 60 % atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

G. Pengujian Model

Olah data menggunakan bantuan program SPSS dengan Uji regresi untuk meneliti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sesuai dengan konstruk yang tersusun dalam penelitian ini maka hubungan pengaruh dianalisa

secara searah dari pengaruh tingkat pelayanan masyarakat terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Alat analisis yang akan digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh berbagai dimensi dalam variabel bebas (*independen variable*) terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat (*dependen variable*). Adapun rumus persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana :

- Y = Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat
- β_0 = Intercept/ konstanta
- $\beta_1 - \beta_5$ = Koefisien parameter dari variabel
- X_1 = Variabel keandalan
- X_2 = Variabel koresponsifan
- X_3 = Variabel keyakinan
- X_4 = Variabel empati
- X_5 = Variabel berwujud
- e = error

H. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Koefisien Regresi atau uji t

Dimaksudkan untuk mengetahui secara individual apakah variabel independen (X) mempengaruhi variabel independen (Y), dengan langkah pengujian :

a. Menentukan formulasi Ho

Ho = tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y

Ha = ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y

b. Level of signifikansi ($\alpha = 0,05$, sampel $n = 100$ tabel $t = (\alpha/2, n-k)$

c. Menentukan kriteria pengujian

Ho : ditolak apabila $t \text{ hitung} > t \text{ Tabel}$

d. Cara penghitungannya : $t = \beta_i / Se\beta_i$

dimana :

t = t hitung

β_i = koefisien regresi

Se = β standar error pada β_i

e. Kesimpulan

Apabila $t \text{ hitung} >$ dari $t \text{ tabel}$, atau signifikansi dibawah 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berarti ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

2. Uji Signifikansi persamaan atau uji F

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas X terhadap variabel tidakbebas Y. dalam hal ini

variabel tingkat pelayanan masyarakat terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

a. Menentukan formulasi H_0

H_0 = tidak ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

H_a = ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

Derajat kebebasan F tabel (α , k, n - k - 1)

Taraf nyata $\alpha = 95 \%$

Yaitu :

$\alpha = 0,05$

k = jumlah variabel

n = jumlah sampel

- b. Menentukan kriteria pengujian bahwa : H_0 ditolak apabila F hitung > F tabel.
- c. Menentukan nilai F
- d. Kesimpulan

Apabila ternyata F hitung > dari F tabel, atau taraf signifikansi 0,05, maka berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Analisis Persentase Pengaruh Semua Variabel Independen

Uji model pada penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi.

Koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan

variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika R^2 semakin besar, prosentase perubahan semakin tinggi, sedangkan apabila R^2 semakin kecil maka prosentase perubahan juga semakin rendah.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Untuk mengetahui gambaran umum responden mengenai kepuasan masyarakat dapat diketahui berdasarkan jawaban dari responden yang diambil sebagai sampel melalui kuesioner yang diberikan. Hasil jawaban responden tersebut kemudian disusun dalam bentuk tabel. Adapun gambaran umum responden tersebut akan dibahas pada sub bab berikut ini.

1. Responden berdasarkan usia dan jenis kelamin

Pada penelitian ini dilakukan pengelompokan responden yaitu masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan SATPAS Jateng, Jajaran Polda Jateng dengan menggunakan faktor usia dan jenis kelamin. Pengelompokan ini bertujuan untuk mengetahui proporsi responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dan usianya sehingga dapat diketahui distribusi responden, dimana seharusnya distribusi responden merata dan tidak terjadi diskriminasi baik usia maupun jenis kelamin. Berikut adalah tabel perbandingan antara kelompok usia dengan kelompok jenis kelamin.

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Usia (tahun)	Jenis Kelamin				Jumlah	%
	Wanita	%	Pria	%		
Sampai dengan 25 tahun	3	5,0	7	11,7	10	16,7
26 tahun – 35 tahun	4	6,7	20	33,3	24	40,0
36 tahun ke atas	6	10,0	20	33,3	26	43,3
Jumlah	13	21,7	47	78,3	60	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden terbanyak berdasarkan usia adalah responden berusia di atas 36 tahun yaitu sebanyak 26 orang (43,3 %). Sedangkan berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak adalah pria sebanyak 47 orang (78,3 %), data ini sesuai dengan kenyataan bahwa sebagian besar pengguna layanan SATPAS Jateng, Jajaran Polda adalah laki-laki. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pengambilan sampel dalam penelitian ini memiliki proporsi responden yang baik, karena komposisi usia dan jenis kelamin yang berimbang sehingga terhindar dari diskriminasi dalam penyebaran kuesioner.

2. Responden berdasarkan pendidikan terakhir dan pekerjaan

Pengelompokan responden berikutnya adalah pada tingkat pendidikan terakhir responden serta pada pekerjaan. Pengelompokan ini bertujuan untuk mengetahui sampai dimana tingkat pendidikan responden dan dari strata sosial mana responden berasal, sehingga diperoleh kejelasan bahwa responden memahami pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui pendidikan terakhir dan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan

Pendidikan Akhir	Pekerjaan										JML	%
	P/M	%	W	%	PNS	%	PS	%	Lain-lain	%		
SMU	2	3,3	7	11,7	7	11,7	4	6,7	1	1,7	21	35,0
Akademi			1	1,7	4	6,7	3	5,0	3	5,0	11	18,3
Perguruan Tinggi			9	15,0	4	6,7	11	18,3	4	6,7	28	46,7
Jumlah	2	3,3	17	28,4	15	25	18	30,0	8	13,3	60	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa, responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir dan pekerjaan adalah responden dengan pendidikan terakhir Perguruan Tinggi yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 11 orang (18,3 %), sedangkan responden terbanyak kedua adalah responden dengan pendidikan terakhir perguruan tinggi yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 9 orang (15,0 %). Data tersebut menunjukkan bahwa responden yang diambil dalam penelitian ini memiliki dasar pendidikan yang cukup sehingga diasumsikan tidak akan mengalami kesulitan dalam pengisian pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

B. Penyajian Data Tanggapan Responden

1. Tanggapan Responden Terhadap Keandalan

Tanggapan responden terhadap keandalan diukur melalui indikator kesiapan petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai, kesiapan loket pelayanan dan kepastian saat mengikuti prosedur pelayanan.

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Keandalan

ITEM	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Σ	Σ SKOR
p1	37	16	7	-	60	210
	148	48	14	0		
p2	33	19	5	3	60	202
	132	57	10	3		
p3	35	18	5	2	60	206
	140	54	10	2		

Sumber : data primer yang diolah

Berikut ini adalah interpretasi hasil tanggapan responden terhadap keandalan, berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa :

- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kesiapan petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai adalah sangat setuju yaitu sebanyak 37, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju sebanyak 0.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kesiapan loket pelayanan adalah sangat setuju yaitu sebanyak 33, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 3.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kepastian saat mengikuti prosedur pelayanan adalah sangat setuju yaitu sebanyak 35, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 2.

Jadi untuk keandalan, indikator kemauan indikator kesiapan petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai mendapat tanggapan responden tertinggi dengan total skor 210, sedangkan tanggapan terendah dengan skor 204 pada indikator kesiapan loket pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menginginkan sebuah pelayanan dari seorang petugas yang benar-benar siap dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan dapat dimaksimalkan.

2. Tanggapan Responden terhadap Keresponsifan/ Daya Tanggap.

Tanggapan responden terhadap keresponsifan diukur melalui indikator kecepatan dan ketanggapan petugas, pemberian informasi biaya penetapan pajak dan biaya tambahan secara jelas dan resmi, penanganan spontan keluhan pengguna jasa, kecepatan dan ketepatan prosedur yang harus ditempuh.

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Keresponsifan

ITEM	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Σ	Σ SKOR
p4	37	22	1	-	50	216
	148	66	2	0		
p5	28	15	9	8	50	183
	112	45	18	8		
p6	32	22	5	1	30	205
	128	66	10	1		
P7	25	19	13	3	30	186
	100	57	26	3		

Sumber : data primer yang diolah

Berikut ini adalah interpretasi hasil tanggapan responden terhadap keresponsifan, berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa :

- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kecepatan dan ketanggapan petugas adalah sangat setuju yaitu sebanyak 37 sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju sebanyak 0.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator pemberian informasi biaya penetapan pajak dan biaya tambahan secara jelas dan resmi

adalah sangat setuju yaitu sebanyak 28, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 8.

- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator penanganan spontan keluhan pengguna jasa adalah sangat setuju yaitu sebanyak 32, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 1.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kecepatan dan ketepatan prosedur yang harus ditempuh adalah sangat setuju yaitu sebanyak 25, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 3.

Jadi untuk keresponsifan, indikator kecepatan dan ketanggapan petugas mendapat tanggapan responden tertinggi dengan total skor 216, sedangkan tanggapan terendah dengan skor 243 pada indikator pemberian informasi biaya penetapan pajak dan biaya tambahan secara jelas dan resmi. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat oleh seorang petugas yang tanggap terhadap masyarakat yang menggunakan layanan.

3. Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan/ Jaminan.

Tanggapan responden terhadap keyakinan diukur melalui indikator keramahan dan kesopanan petugas secara keseluruhan, kejujuran petugas dalam segala hal, kecekatan dan ketrampilan petugas dalam menangani kebutuhan pengguna jasa dan popularitas dan reputasi SATPAS Polda Jateng.

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan

ITEM	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Σ	Σ SKOR
p8	34	13	4	9	60	188
	135	39	8	9		
p9	32	20	7	1	60	203
	128	60	14	1		
p10	35	19	4	2	60	207
	140	57	8	2		
p11	29	15	9	7	60	186
	116	45	18	7		

Sumber : data primer yang diolah

Berikut ini adalah interpretasi hasil tanggapan responden terhadap keyakinan, berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa :

- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator keramahan dan kesopanan petugas secara keseluruhan adalah sangat setuju yaitu sebanyak 34, sedangkan tanggapan terendah adalah tidak setuju sebanyak 4.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kejujuran petugas dalam segala hal adalah sangat setuju yaitu sebanyak 32, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 1.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kecekatan dan ketrampilan petugas dalam menangani kebutuhan pengguna jasa adalah sangat setuju yaitu sebanyak 35, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 2.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator popularitas dan reputasi SATPAS Polda Jateng adalah sangat setuju yaitu sebanyak 29,

sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 7.

Jadi untuk keyakinan, indikator kecekatan dan ketrampilan petugas dalam menangani kebutuhan pengguna jasa mendapat tanggapan responden tertinggi dengan total skor 207, sedangkan tanggapan terendah dengan skor 186 pada indikator popularitas dan reputasi SATPAS Polda Jateng. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat akan merasa yakin pada layanan permohonan SIM di SATPAS Polda Jateng jika petugas-petugas pelayanan memiliki kecekatan dan ketrampilan dalam menangani kebutuhan pengguna jasa.

4. Tanggapan Responden Terhadap Empati.

Tanggapan responden terhadap empati diukur melalui indikator sikap petugas dalam melayani pengguna jasa (masyarakat), kepekaan petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa (masyarakat) dan kemampuan dalam melayani pengguna jasa (masyarakat).

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Empati

ITEM	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Σ	Σ SKOR
p12	30	21	7	2	60	199
	120	63	14	2		
p13	30	20	6	4	60	196
	120	60	12	4		
p14	29	20	5	6	60	192
	116	60	10	6		

Sumber : data primer yang diolah

Berikut ini adalah interpretasi hasil tanggapan responden terhadap empati, berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa :

- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator sikap petugas dalam melayani pengguna jasa (masyarakat) adalah sangat setuju yaitu sebanyak 30, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju sebanyak 2.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kepekaan petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa (masyarakat) adalah sangat setuju yaitu sebanyak 30, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 4.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kemampuan dalam melayani pengguna jasa (masyarakat) adalah sangat setuju yaitu sebanyak 29, sedangkan tanggapan terendah adalah tidak setuju yaitu sebanyak 5.

Jadi untuk empati, indikator sikap petugas dalam melayani pengguna jasa (masyarakat) mendapat tanggapan responden tertinggi dengan total skor 199, sedangkan tanggapan terendah dengan skor 192 pada indikator kemampuan dalam melayani pengguna jasa (masyarakat). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan sikap yang baik dari petugas dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga masyarakat tidak lagi malas untuk menggunakan layanan dari SATPAS Polda Jateng dan lebih suka menggunakan jasa calo.

5. Tanggapan Responden Terhadap Berwujud.

Tanggapan responden terhadap berwujud diukur melalui indikator penampilan petugas SATPAS Polda Jateng, informasi standar pelayanan (biaya dan waktu), kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, desain dan pengaturan ruang pelayanan, calo liar dan biro jasa tidak resmi di lingkungan SATPAS Polda Jateng, kemudahan cara pembayaran, kotak saran/ pengaduan masyarakat dan fasilitas pendukung (kamar mandi, kantin, fotocopy dan lain-lain).

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Berwujud

ITEM	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Σ	Σ SKOR
p15	35	12	8	5	60	197
	140	36	16	5		
p16	29	23	4	4	60	207
	116	69	18	4		
p17	29	17	7	7	60	188
	116	51	14	7		
p18	31	21	5	3	60	200
	124	63	10	3		
p19	36	14	6	4	60	202
	144	42	12	4		
P20	26	22	8	4	60	190
	104	66	16	4		
P21	35	17	2	6	60	201
	140	51	4	6		
P22	29	22	6	3	60	197
	116	66	12	3		

Sumber : data primer yang diolah

Berikut ini adalah interpretasi hasil tanggapan responden terhadap berwujud, berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa :

- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator penampilan petugas SATPAS Polda Jateng adalah sangat setuju yaitu sebanyak 35, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju sebanyak 5.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator informasi standar pelayanan (biaya dan waktu) adalah sangat setuju yaitu sebanyak 29, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 4.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan adalah sangat setuju yaitu sebanyak 29, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 7.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator desain dan pengaturan ruang pelayanan adalah sangat setuju yaitu sebanyak 31, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 3.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator calo liar dan biro jasa tidak resmi di lingkungan SATPAS Polda Jateng adalah sangat setuju yaitu sebanyak 36, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 4.

- Tanggapan responden tertinggi terhadap indikator kemudahan cara pembayaran adalah sangat setuju yaitu sebanyak 26, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 4.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap kotak saran/ pengaduan masyarakat adalah sangat setuju yaitu sebanyak 35, sedangkan tanggapan terendah adalah tidak setuju yaitu sebanyak 2.
- Tanggapan responden tertinggi terhadap fasilitas pendukung (kamar mandi, kantin, fotocopy dan lain-lain) adalah sangat setuju yaitu sebanyak 29, sedangkan tanggapan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 3.

Jadi untuk berwujud, indikator informasi standar pelayanan (biaya dan waktu) mendapat tanggapan responden tertinggi dengan total skor 207, sedangkan tanggapan terendah dengan skor 188 pada indikator kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Hal tersebut berarti bahwa masyarakat menginginkan kejelasan mengenai standar pelayanan, berapa biaya yang resmi dan waktu penyelesaiannya, sehingga masing-masing pengguna layanan dapat memperkirakan biaya dan waktu yang nantinya akan dihabiskan pada saat mempergunakan layanan tersebut.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur

dalam penelitian tersebut dan apakah data itu konsisten dari waktu ke waktu. Menurut Santoso (2000), ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket, yaitu keharusan sebuah angket untuk valid dan reliabel. Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Sedangkan suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Karena data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer maka uji validitas dan reliabilitas adalah suatu keharusan.

Pada penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas menggunakan uji *Alpha-Cronbach* dengan alat bantu Program SPSS 10. Untuk lebih jelasnya validitas data dapat diukur dengan membandingkan r hasil dengan r tabel (r *product moment*) pada output SPSS, dimana jika :

- o r hasil $>$ r tabel, data valid.
- o r hasil $<$ r tabel, data tidak valid.

Sedangkan pengujian reliabilitas data yaitu dengan membandingkan r ALPHA dengan r tabel (r *product moment*) pada output SPSS, dimana jika :

- o r ALPHA $>$ r tabel, data reliabel.
- o r ALPHA $<$ r tabel, data tidak reliabel.

(Santoso, 2000).

Dari hasil perhitungan dengan SPSS didapatkan hasil uji validitas seperti pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Uji Validitas

No.	KODE	R	KETERANGAN	No.	KODE	R	KETERANGAN
1	P1	0,5192	Valid	23	P23	0,5387	Valid
2	P2	0,4142	Valid	24	P24	0,5795	Valid
3	P3	0,5445	Valid	25	P25	0,6204	Valid
4	P4	0,5117	Valid	26	P26	0,5365	Valid
5	P5	0,3448	Valid	27	P27	0,4319	Valid
6	P6	0,2672	Valid	28	P28	0,5402	Valid
7	P7	0,3132	Valid	29	P29	0,5089	Valid
8	P8	0,5647	Valid	30	P30	0,6117	Valid
9	P9	0,6018	Valid	31	P31	0,5876	Valid
10	P10	0,5746	Valid	32	P32	0,6501	Valid
11	P11	0,5454	Valid	33	P33	0,3988	Valid
12	P12	0,2697	Valid	34	P34	0,3922	Valid
13	P13	0,2870	Valid	35	P35	0,4087	Valid
14	P14	0,4299	Valid	36	P36	0,3669	Valid
15	P15	0,5577	Valid	37	P37	0,4579	Valid
16	P16	0,3155	Valid	38	P38	0,4246	Valid
17	P17	0,3497	Valid	39	P39	0,5838	Valid
18	P18	0,4120	Valid	40	P40	0,6244	Valid
19	P19	0,3892	Valid	41	P41	0,5760	Valid
20	P20	0,4471	Valid	42	P42	0,6171	Valid
21	P21	0,6439	Valid	43	P43	0,5596	Valid
22	P22	0,4488	Valid	44	P44	0,3483	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Setelah dilakukan uji validitas terhadap data yang telah dikumpulkan maka hasilnya menunjukkan bahwa dari ke-44 pertanyaan dalam kuesioner adalah valid, karena nilai r_{hitung} -nya lebih besar daripada $r_{tabel} = 0,2540$ (dapat dilihat pada tabel r_{tabel} dalam Lampiran). Hal ini dapat diartikan bahwa data hasil penyebaran kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam penelitian ini sehingga dalam penelitian ini dapat dilakukan uji-uji selanjutnya.

Sedangkan uji reliabilitas data dilakukan dengan membandingkan r_{alpha} dengan r_{tabel} (0,2540). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai r_{alpha}

data harapan = 0,8659 (dapat dilihat pada Lampiran) lebih besar dari data $r_{tabel} = 0,2540$, sedangkan nilai r_{alpha} data pelaksanaan = 0,5030 (dapat dilihat pada lampiran) lebih besar dari $r_{tabel} = 0,2540$. Dengan demikian seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Ini berarti data tersebut memiliki konsistensi dari waktu ke waktu, sehingga uji selanjutnya dapat dilakukan.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Pada regresi berganda terdapat satu variabel terikat dan lebih dari satu variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah variabel keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Model hubungan tingkat kepuasan masyarakat dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

- Y = Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- X₁ = Variabel keandalan
- X₂ = Variabel koresponsifan
- X₃ = Variabel keyakinan

X4 = Variabel empati

X5 = Variabel berwujud

Adapun pengolahan data pada penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS versi 10.0. Berdasarkan proses perhitungan dengan program tersebut, didapatkan nilai-nilai koefisien, $b_1 = 0,600$, $b_2 = 1,193$, $b_3 = 3,373$, $b_4 = 1,270$ dan $b_5 = 2,462$ dan konstanta $(a) = -78,036$ kemudian dimasukkan kedalam rumus persamaan regresi di atas menjadi :

$$Y = -78,068 + 0,600X_1 + 1,193X_2 + 3,372X_3 - 1,270X_4 + 2,462X_5$$

Dari persamaan regresi di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan pada masyarakat yang terbagi menjadi lima variabel yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dimana jika masing-masing variabel proksi dari tingkat pelayanan pada masyarakat tersebut meningkat maka tingkat kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan pula. Namun masih perlu dilakukan uji-uji untuk membuktikan signifikansi dari pengaruh tingkat pelayanan pada masyarakat terhadap tingkat kepuasan masyarakat tersebut.

Besarnya konstanta menunjukkan bahwa jika variabel-variabel proksi dari tingkat pelayanan pada masyarakat (keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud) dianggap nol atau ditiadakan maka kepuasan masyarakat akan menurun sebesar 78,086 poin. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel proksi dari tingkat pelayanan pada masyarakat sangat diperlukan dalam upaya

memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SATPAS Polda Jateng

3. Uji Parsial (Pengujian terhadap koefisien regresi)

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji t, yaitu untuk menguji signifikansi konstanta dengan masing-masing variabel independen yang mempunyai pengaruh secara parsial. Uji t disini berdasarkan hasil output SPSS versi 10.0 yaitu dengan membandingkan thitung dengan t tabel.

Uji Koefisien Regresi dari Variabel keandalan (X1)

1. Hipotesis :

$$H_0 : b_1 = 0$$

Variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Variabel keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Nilai Kritis

Menentukan t tabel, dengan tingkat signifikansi $(\alpha) = 5\%$, *degree of freedom*

/ $df = n - k$, dimana :

n = jumlah sampel

k = variabel independen

$$t_{\text{tabel}} (n-k ; 0,05/2)$$

$$t_{\text{tabel}} (60-2 ; 0,025)$$

$$t_{\text{tabel}} (58 ; 0,025) = 2,002$$

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b1}{SE\ b1} = \frac{0,600}{0,283} = 2,118$$

Jadi $t_{\text{hitung}} (2,118) > t_{\text{tabel}} (2,002)$.

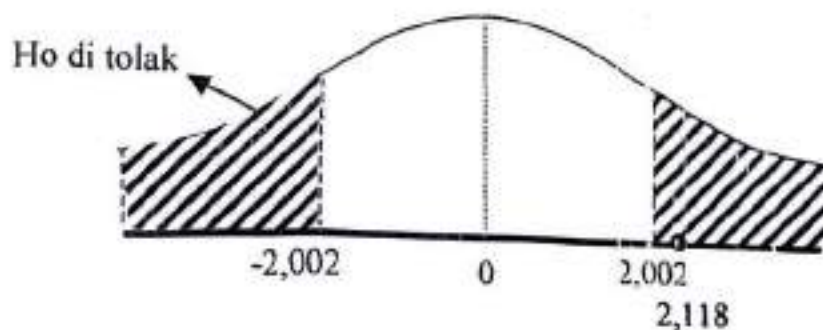
3. Keputusan

-t tabel < t hitung < t tabel, maka H_0 diterima.

t hitung > t tabel atau t hitung < -t tabel, maka H_0 ditolak.

Jadi karena $t_{\text{hitung}} (2,118) > t_{\text{tabel}} (2,002)$ maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a .

Gambar 4.1.
Grafik Daerah Penerimaan Hipotesis 1



Penentuan keputusan penerimaan hipotesis juga dapat dilihat melalui output dari perhitungan dengan program SPSS yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan cara melihat signifikansi dari koefisien regresi tersebut, dapat dilakukan penentuan keputusan penerimaan hipotesis dalam penelitian ini. Apabila koefisien regresi signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0 ditolak, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) terbukti atau diterima

sedangkan apabila koefisien regresi tidak signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0 diterima, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) tidak terbukti atau ditolak. Berikut adalah tabel koefisien regresi output dari SPSS :

Tabel 4.9.
Koefisien Regresi X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-78.086	7.396		-10.558	.000
	x1	.600	.283	.086	2.118	.039
	x2	1.193	.202	.243	5.909	.000
	x3	3.372	.193	.702	17.435	.000
	x4	1.270	.269	.193	4.728	.000
	x5	2.462	.160	.623	15.353	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa signifikansi koefisien regresi keandalan (X1) lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dipersyaratkan ($0,039 < 0,05$), sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menolak H_0 yang berarti hipotesis dalam penelitian (H_a) ini terbukti atau diterima.

4. Kesimpulan

Pada langkah keputusan diperoleh hasil menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil uji t melalui signifikansi t

Dari hasil output SPSS diperoleh Sig t untuk harga sebesar 0,039 sedangkan $\alpha = 0,05$, jadi :

Variabel keandalan : Sig t (0,039) < α (0,05)

Hal tersebut dapat diartikan bahwa Variabel keandalan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan tanda di depan t value yang bertanda positif. Sehingga jika keandalan mengalami peningkatan maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

Uji Koefisien Regresi dari Variabel koresponsifan (X2)

1. Hipotesis :

Ho2 : $b_2 = 0$

Variabel koresponsifan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Ha2 : $b_2 \neq 0$

Variabel koresponsifan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Nilai Kritis

Menentukan t tabel, dengan tingkat signifikansi (α) = 5%, *degree of freedom* / $df = n - k$, dimana :

n = jumlah sampel

k = variabel independen

$$t_{\text{tabel}} (n-k ; 0,05/2)$$

$$t_{\text{tabel}} (60-2 ; 0,025)$$

$$t_{\text{tabel}} (58 ; 0,025) = 2,002$$

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b1}{SE\ b1} = \frac{1,193}{0,202} = 5,909$$

Jadi $t_{\text{hitung}} (5,909) > t_{\text{tabel}} (2,002)$.

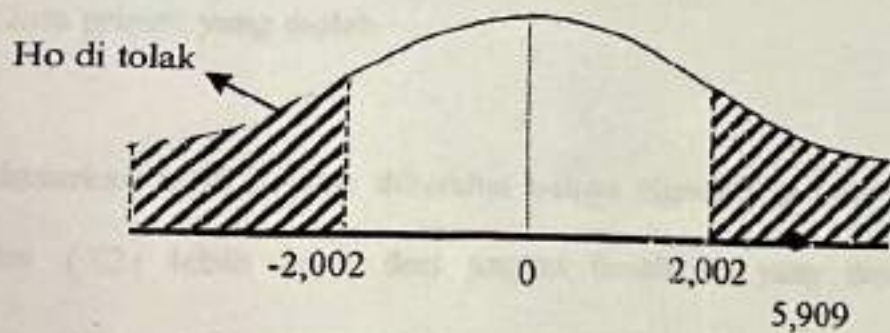
3. Keputusan

-t tabel < t hitung < t tabel, maka H_0 diterima.

t hitung > t tabel atau t hitung < -t tabel, maka H_0 ditolak.

Jadi karena t hitung (5,909) > t tabel (2,002) maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a .

Gambar 4.2.
Grafik Daerah Penerimaan Hipotesis 2



Penentuan keputusan penerimaan hipotesis juga dapat dilihat melalui output dari perhitungan dengan program SPSS yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan cara melihat signifikansi dari koefisien regresi tersebut, dapat dilakukan penentuan keputusan penerimaan hipotesis dalam penelitian ini.

Apabila koefisien regresi signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0 ditolak, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) terbukti atau diterima sedangkan apabila koefisien regresi tidak signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0 diterima, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) tidak terbukti atau ditolak. Berikut adalah tabel koefisien regresi output dari SPSS :

Tabel 4.10.
Koefisien Regresi X2
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-78.086	7.396		-10.553	.000
	x1	.600	.283	.086	2.118	.039
	x2	1.193	.202	.243	5.909	.000
	x3	3.372	.193	.702	17.435	.000
	x4	1.270	.269	.193	4.728	.000
	x5	2.462	.180	.623	15.353	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa signifikansi koefisien regresi koresponsifan (X2) lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dipersyaratkan ($0,000 < 0,05$), sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menolak H_0 yang berarti hipotesis dalam penelitian (H_a) ini terbukti atau diterima.

4. Kesimpulan

Pada langkah keputusan diperoleh hasil menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel koresponsifan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil uji t melalui signifikansi t

Dari hasil output SPSS diperoleh Sig t untuk harga sebesar 0,000 sedangkan $\alpha = 0,05$, jadi :

Variabel koresponsifan : Sig t (0,000) < α (0,05)

Hal tersebut dapat diartikan bahwa Variabel koresponsifan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan tanda di depan t value yang bertanda positif. Sehingga jika koresponsifan mengalami peningkatan maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

Uji Koefisien Regresi dari Variabel keyakinan (X3)

1. Hipotesis :

$$H_0 : b_3 = 0$$

Variabel keyakinan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

$$H_a : b_3 \neq 0$$

Variabel keyakinan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Nilai Kritis

Menentukan t tabel, dengan tingkat signifikansi (α) = 5%, *degree of freedom*

/ $df = n - k$, dimana :

n = jumlah sampel

k = variabel independen

$t_{\text{tabel}} (n-k ; 0,05/2)$

$$t_{\text{tabel}} (60-2 ; 0,025)$$

$$t_{\text{tabel}} (58 ; 0,025) = 2,002$$

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b1}{SE\ b1} = \frac{3,373}{0,193} = 17,435$$

Jadi $t_{\text{hitung}} (17,435) > t_{\text{tabel}} (2,002)$.

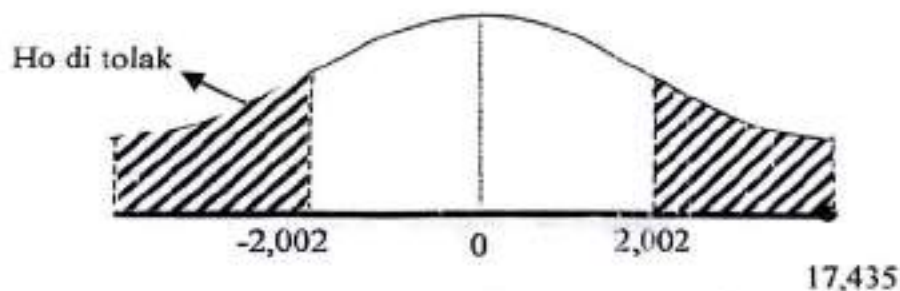
3. Keputusan

- $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima.

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak.

Jadi karena $t_{\text{hitung}} (17,435) > t_{\text{tabel}} (2,002)$ maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a .

Gambar 4.3.
Grafik Daerah Penerimaan Hipotesis 3



Penentuan keputusan penerimaan hipotesis juga dapat dilihat melalui output dari perhitungan dengan program SPSS yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan cara melihat signifikansi dari koefisien regresi tersebut, dapat dilakukan penentuan keputusan penerimaan hipotesis dalam penelitian ini. Apabila koefisien regresi signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0

ditolak, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) terbukti atau diterima sedangkan apabila koefisien regresi tidak signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0 diterima, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) tidak terbukti atau ditolak. Berikut adalah tabel koefisien regresi output dari SPSS :

Tabel 4.11.
Koefisien Regresi X3
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-78.086	7.396		-10.558	.000
	x1	.600	.283	.086	2.115	.039
	x2	1.193	.202	.243	5.909	.000
	x3	3.372	.193	.702	17.435	.000
	x4	1.270	.269	.193	4.728	.000
	x5	2.462	.160	.623	15.353	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa signifikansi koefisien regresi keyakinan (X3) lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dipersyaratkan ($0,000 < 0,05$), sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menolak H_0 yang berarti hipotesis dalam penelitian (H_a) ini terbukti atau diterima.

4. Kesimpulan

Pada langkah keputusan diperoleh hasil menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keyakinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil uji t melalui signifikansi t

Dari hasil output SPSS diperoleh Sig t untuk harga sebesar 0,000 sedangkan $\alpha = 0,05$, jadi :

Variabel keyakinan : Sig t (0,000) < α (0,05)

Hal tersebut dapat diartikan bahwa Variabel keyakinan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan tanda di depan t value yang bertanda positif. Sehingga jika keyakinan mengalami peningkatan maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

Uji Koefisien Regresi dari Variabel empati (X4)

1. Hipotesis :

Ho4 : $b_4 = 0$

Variabel empati tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Ha4 : $b_4 \neq 0$

Variabel empati berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Nilai Kritis

Menentukan t tabel, dengan tingkat signifikansi (α) = 5%, *degree of freedom*

/ $df = n - k$, dimana :

n = jumlah sampel

k = variabel independen

$t_{\text{tabel}} (n-k ; 0,05/2)$

$$t_{\text{tabel}} (60-2 ; 0,025)$$

$$t_{\text{tabel}} (58 ; 0,025) = 2,002$$

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b1}{SE\ b1} = \frac{1,270}{0,269} = 4,728$$

Jadi $t_{\text{hitung}} (4,728) > t_{\text{tabel}} (2,002)$.

3. Keputusan

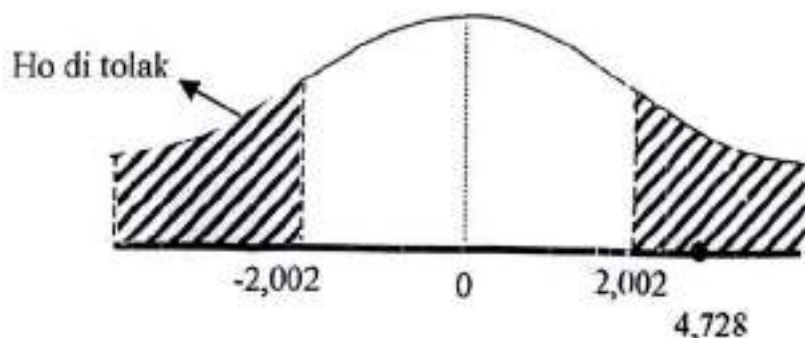
- $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima.

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak.

Jadi karena $t_{\text{hitung}} (4,728) > t_{\text{tabel}} (2,002)$ maka keputusan yang diambil

adalah menolak H_0 dan menerima H_a .

Gambar 4.4.
Grafik Daerah Penerimaan Hipotesis 4



Penentuan keputusan penerimaan hipotesis juga dapat dilihat melalui output dari perhitungan dengan program SPSS yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan cara melihat signifikansi dari koefisien regresi tersebut, dapat dilakukan penentuan keputusan penerimaan hipotesis dalam penelitian ini. Apabila koefisien regresi signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0

ditolak, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) terbukti atau diterima sedangkan apabila koefisien regresi tidak signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0 diterima, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) tidak terbukti atau ditolak. Berikut adalah tabel koefisien regresi output dari SPSS :

Tabel 4.12.
Koefisien Regresi X4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-78.086	7.396		-10.558	.000
	x1	.600	.283	.086	2.118	.039
	x2	1.193	.202	.243	5.909	.000
	x3	3.372	.193	.702	17.435	.000
	x4	1.270	.269	.193	4.728	.000
	x5	2.462	.160	.623	15.353	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa signifikansi koefisien regresi empati (X4) lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dipersyaratkan ($0,000 < 0,05$), sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menolak H_0 yang berarti hipotesis dalam penelitian (H_a) ini terbukti atau diterima.

4. Kesimpulan

Pada langkah keputusan diperoleh hasil menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil uji t melalui signifikansi t

Dari hasil output SPSS diperoleh Sig t untuk harga sebesar 0,000 sedangkan $\alpha = 0,05$, jadi :

Variabel empati : Sig t (0,000) < α (0,05)

Hal tersebut dapat diartikan bahwa Variabel empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan tanda di depan t _{value} yang bertanda positif. Sehingga jika empati mengalami peningkatan maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

Uji Koefisien Regresi dari Variabel berwujud (X5)

1. Hipotesis :

$$H_0 : b_5 = 0$$

Variabel berwujud tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

$$H_a : b_4 \neq 0$$

Variabel berwujud berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Nilai Kritis

Menentukan t tabel, dengan tingkat signifikansi (α) = 5%, *degree of freedom*

/ $df = n - k$, dimana :

n = jumlah sampel

k = variabel independen

$$t_{tabel} (n-k ; 0,05/2)$$

$t_{\text{tabel}} (60-2 ; 0,025)$

$t_{\text{tabel}} (58 ; 0,025) = 2,002$

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b1}{SE\ b1} = \frac{2,462}{0,160} = 15,353$$

Jadi $t_{\text{hitung}} (15,353) > t_{\text{tabel}} (2,002)$.

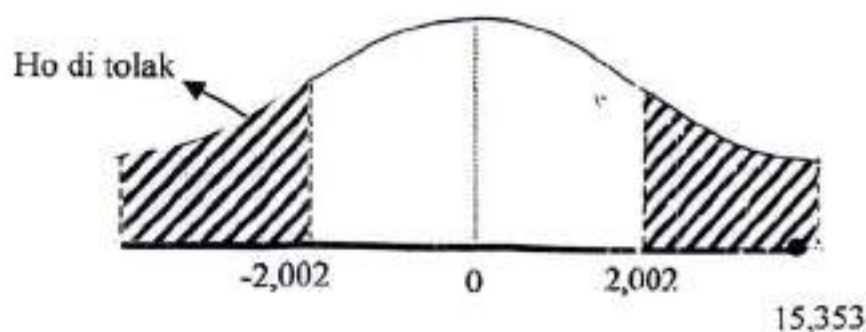
3. Keputusan

- $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima.

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak.

Jadi karena $t_{\text{hitung}} (15,353) > t_{\text{tabel}} (2,002)$ maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a .

Gambar 4.5.
Grafik Daerah Penerimaan Hipotesis 5



Penentuan keputusan penerimaan hipotesis juga dapat dilihat melalui output dari perhitungan dengan program SPSS yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan cara melihat signifikansi dari koefisien regresi tersebut, dapat dilakukan penentuan keputusan penerimaan hipotesis dalam penelitian ini. Apabila koefisien regresi signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0

ditolak, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) terbukti atau diterima sedangkan apabila koefisien regresi tidak signifikan pada tingkat kesalahan 5 % maka H_0 diterima, yang berarti hipotesis penelitian ini (H_a) tidak terbukti atau ditolak. Berikut adalah tabel koefisien regresi output dari SPSS :

Tabel 4.13.
Koefisien Regresi X5
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-78.086	7.396		-10.558	.000
	x1	.600	.283	.086	2.118	.039
	x2	1.193	.202	.243	5.909	.000
	x3	3.372	.193	.702	17.435	.000
	x4	1.270	.269	.193	4.728	.000
	x5	2.462	.160	.623	15.353	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa signifikansi koefisien regresi berwujud (X5) lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dipersyaratkan ($0,000 < 0,05$), sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menolak H_0 yang berarti hipotesis dalam penelitian (H_a) ini terbukti atau diterima.

4. Kesimpulan

Pada langkah keputusan diperoleh hasil menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil uji t melalui signifikansi t

Dari hasil output SPSS diperoleh Sig t untuk harga sebesar 0,000 sedangkan $\alpha = 0,05$, jadi :

Variabel berwujud : Sig t (0,000) < α (0,05)

Hal tersebut dapat diartikan bahwa Variabel berwujud mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan tanda di depan t value yang bertanda positif. Sehingga jika berwujud mengalami peningkatan maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

4. Uji Simultan

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji F, yaitu untuk menguji signifikansi konstanta variabel independen yang mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F disini berdasarkan hasil output SPSS versi 10.0 yaitu dengan melihat signifikansinya.

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan F_{hitung} sebagai berikut :

Tabel 4.14.
Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3406.448	5	681.290	118.472	.000 ^a
	Residual	310.535	54	5.751		
	Total	3716.983	59			

a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2

b. Dependent Variable: y

Sumber : Data primer yang diolah.

Dengan melihat tabel di atas diketahui bahwa F_{hitung} dari model pengaruh dalam penelitian ini sebesar 118,472 dengan signifikansi sebesar 0,000, sehingga signifikansi $F (0,000) < \text{daripada } \alpha (0,05)$. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel-variabel proksi dari tingkat pelayanan pada masyarakat yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

5. Pengukuran Persentase Pengaruh Semua Variabel Independen

Persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh besarnya Koefisien Determinasi (R^2). Pada hasil perhitungan diperoleh besarnya koefisien determinasi adalah sebesar 0,916 atau 91,6 %. Artinya pengaruh variabel independen keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud terhadap perubahan nilai variabel dependen tingkat kepuasan masyarakat adalah sebesar 91,6 % dan sisanya 8,4 % dipengaruhi oleh variabel lain, selain variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini.



BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis yang diajukan dan pembahasan yang dilakukan pada penelitian ini, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa :

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara keandalan petugas-petugas yang melayani masyarakat di SATPAS Polda Jateng terhadap kepuasan pemohon SIM.

Semakin tinggi keandalan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon SIM. Sebaliknya, semakin rendah keandalan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM, semakin rendah pula tingkat kepuasan pemohon SIM.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara koresponsifan petugas dalam melayani masyarakat di SATPAS Polda Jateng terhadap kepuasan pemohon SIM.

Semakin tinggi koresponsifan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon SIM. Sebaliknya, semakin rendah koresponsifan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM, semakin rendah pula tingkat kepuasan pemohon SIM.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara keyakinan masyarakat pada SATPAS Polda Jateng terhadap kepuasan pemohon SIM. Semakin tinggi keyakinan masyarakat pada SATPAS Polda Jateng, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon SIM. Sebaliknya, semakin rendah keyakinan masyarakat pada SATPAS Polda Jateng, semakin rendah pula tingkat kepuasan pemohon SIM.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara empati petugas-petugas yang melayani masyarakat di SATPAS Polda Jateng terhadap kepuasan pemohon SIM. Semakin baik empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon SIM. Sebaliknya, semakin buruk empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM, semakin rendah pula tingkat kepuasan pemohon SIM.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kondisi fisik (wujud) di SATPAS Polda Jateng terhadap kepuasan pemohon SIM. Semakin baik kondisi fisik (wujud) SATPAS Polda Jateng dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon SIM. Sebaliknya, semakin rendah kondisi fisik (wujud) SATPAS Polda Jateng dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM, semakin rendah pula tingkat kepuasan pemohon SIM.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan SATPAS Polda Jateng dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pemohon SIM. Semakin baik kualitas pelayanan SATPAS Polda Jateng (keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud secara bersama-sama), maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon SIM. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan SATPAS Polda Jateng, semakin rendah pula tingkat kepuasan pemohon SIM.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, maka berikut ini akan dipaparkan beberapa implikasi hasil

penelitian. Implikasi tersebut adalah baik implikasi teoritis maupun implikasi praktis, dan juga untuk peneliti yang akan datang.

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesa dan kesimpulan yang telah diambil, maka ditemukan bahwa Pelayanan Satpas Jajaran Polda Jateng memberikan dan sumbangan yang efektif dan signifikan, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat sebagai wujud kinerja Satpas Jajaran Polda Jateng.

Hal ini berarti pelayanan yang diberikan Satpas Jajaran Polda Jateng baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, ternyata berpengaruh besar terhadap kepuasan pemohon SIM. Dengan demikian penelitian ini mendukung kebenaran teori yang menyatakan bahwa salah satu faktor tercapainya kepuasan pemohon SIM adalah adanya pelayanan yang maksimal di Satpas Jajaran Polda Jateng.

2. Berdasarkan pengujian hipotesa dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikatakan bahwa secara efektif sumbangan yang diberikan predictor terhadap kriterium sebesar 91,6%, sedangkan sumbangan selebihnya sebesar - 8,4%, sehingga masih memungkinkan untuk mendukung maksimalisasi pelayanan Satpas jajaran Polda Jateng terhadap pemohon SIM. Hal ini berarti, masih terbuka banyak kesempatan untuk peneliti berikutnya untuk meneliti faktor diduga dapat dijadikan prediksi sebagai faktor pendukung untuk meningkatkan pelayanan Satpas jajaran Polda Jateng terhadap pengguna jasa, yakni pemohon SIM.

C. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian di Satpas Jajaran Polda Jateng. Perhatian ini hendaknya diambil sebagai saran-saran dan masukan positif guna meningkatkan pelayanan Satpas jajaran Polda Jateng khususnya, dan Polri secara keseluruhan pada umumnya.

1. Bagi personil Polri khususnya Polantas, hendaknya lebih meningkatkan kemampuan dan ketrampilannya. Hal ini penting agar setiap ada pertanyaan dari masyarakat pemohon SIM dapat langsung memberikan jawaban yang meyakinkan. Dengan demikian tidak ada anggapan jawaban yang diberikanseolah-olah dibuat-buat atau jawaban hanya sekedar rekayasa. Dengan mempunyai kemampuan dan ketrampilan yang memadai, masyarakat pemakai jasa tidak akan timbul rasa curiga. Dengan demikian tidak ada kesan petugas mencarai-cari kesalahan dan kekurangan.
2. Untuk pelaksana di daerah hendaknya juga meningkatkan pengetahuan tentang dasar hukum dan Peraturan Pemerintah yang telah ditetapkan. Hal ini penting karena masyarakat di daerah sangat membutuhkan kejelasan tentang dasar hukum yang harus ditaati. Termasuk transparansi biaya pembuatan SIM. Sehingga masyarakat bila sudah jelas tidak akan bertanya – tanya lagi.
3. Satpas Jajaran Polda Jateng hendaknya mampu memperjuangkan kekurangan yang ada, terutama sarana dan prasarana yang setiap hari dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti keberadaan Monitor dan Entry Data CPU (central

Procesing Unit) yang sudah cukup tua, sehingga memperlambat kelancaran petugas yang berdinias.

D. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mengingat keterbatasan penelitian ini, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya hendaknya meneliti lebih detail tentang perangkat operasional SIM, Ketepatan pelayanan dan transparasi biaya.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari (1997), *Analisis Statistik Untuk Bisnis (Edisi Pertama)*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Ancok, Djamaludin (1989), *Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Dalam Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Ashenhust, Paul H (1998), *Police and The People*, dalam Kelling and More, *The Evolving Strategy of Policing (Perspective on Policing No. 4)*, Washington DC : National Institute of Justice.
- Bannet, D. Peter (1998), *Dictionary of Marketing Terms*, New York.
- Dermawan, Kemal (1998), *Polisi dan Masyarakat Dalam Era Reformasi (Seminar Nasional : Makalah)*, FH-FISIP Universitas Indonesia.
- Dimiyati, Aan. Surrachlan (1989), *Pengetahuan Dasar Perhotelan*, Edisi Satu, CV. Deviri Ganan.
- Gronroos, Christian (1990), *Service Management and Marketing : Managing The Moment of Truth in Service Competition*, Lexington Books.
- Kotler, Philip (1998), *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control, Ninth Edition*, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary (1998), *Principles Of Marketing*, Second Edition, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall
- Kunarto (1997), *Perilaku Organisasi Polri*, PT. Cipta Manunggal, Jakarta.
-(1999), *Kapita Selekta Binteman Polri*, PT. Cipta Manunggal, Jakarta.
- Lovelock, Cristopher, H (1994), *Product Plus : How product + service = Competitive Advantage*, Mc Graw Hill.
- Nadler, David A. dan J. Richard Hackman ; Edward E. Lawler III (1979), *Managing Organizational Behaviour*, Little Brown and Company, Boston, Toronto.

- Panarusaman, A. Valarie, A. Zeithaml and Leonard, I. Berry (1991), *Service Marketing Lovelock*, Second Edition, Englewood Cliffs, New Jersey ; Prentice Hall.
- Singarimbun dan Handayani (1989), *Pembuatan Kuesioner dalam Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Suparlan, Parsudi (1997), *Keanekaragaman Suku Bangsa dan Kebudayaan*, Forum Konsultasi, Sambas, Kalimantan Barat.
- Supranto, J. (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy (1997), *Strategi Pemasaran*, Edisi Satu, Andi, Yogyakarta.
- Wuisman, OJIM. (1996), *Penelitian Ilmu-ilmu Sosial Jilid 1 Asas-asas (Penyunting : M. Hisyam)*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.