

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON SIM DI JAJARAN KEPOLISIAN NEGARA RI

(Hasil penelitian)

1. Latar Belakang

Penerbitan SIM secara umum menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ketahun di semua Polda, kecuali di Aceh. Peningkatan ini tentu akan membawa konsekuensi logis dalam terleb lalulintas. Peran kepolisian, khususnya bidang lalulintas, akan semakin besar. Berkaitan dengan ini, salah satu peran penting yang harus mendapat perhatian adalah dalam hal proses pembuatan SIM yang harus secara kontinyu diperbaiki, teristimewa mengingat pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal,

seperti dikemukakan di atas.

Oleh karenanya penting untuk dikaji berbagai hal yang terkait dengan pelayanan dalam proses pembuatan SIM yang berlaku sekarang ini. Sejauh mana peraturan yang terkait dengan proses pembuatan SIM telah dipenuhi serta bagaimana kesenjangan antara tingkat harapan dengan kenyataan yang dirasakan pemohon SIM dalam proses pembuatannya. Sebagai gambaran dapat dilihat tabel Penerbitan SIM 5 tahun terakhir seperti di bawah ini :

Tabel REALISASI PENGELUARAN SIM Dalam kurun waktu tahun 2000 - 2004

NO	POLDA	BHAKTI DHARMA W TAHUN					JUMLAH
		2000	2001	2002	2003	2004	
1	ACEH	87.217	84.921	68.474	94.149	39.642	202.265
2	SUMUT	180.547	239.933	230.288	270.559	309.711	810.558
3	SUMBAR	65.898	81.175	83.636	101.172	94.073	278.881
4	RIAU	76.083	101.303	122.942	146.860	163.103	432.905
5	KALBAR	60.756	77.125	73.865	94.729	89.519	258.113
6	SUMSEL	81.973	90.923	105.703	124.604	148.627	378.934
7	BABEL					37.143	37.143
8	JAMBI	24.504	31.099	32.643	39.980	108.545	181.168
9	BENGKULU	10.669	16.599	16.995	23.555	38.816	79.366
10	LAMPUNG	38.170	64.184	79.550	101.766	110.710	292.026
11	METRO	663.432	837.323	808.024	845.202	964.261	2.617.487
12	JABAR	431.616	531.185	550.670	701.121	592.127	1.843.918
13	BANTEN					48.200	48.200
14	JATENG	581.054	725.969	799.002	919.553	539.103	2.257.658

15	D.I.Y	119.169	153.296	177.794	171.932	83.045	432.771
16	JATIM	800.076	957.757	1.100.216	1.285.377	598.064	2.983.657
17	BALI	188.467	239.014	234.218	213.138	157.300	604.656
18	N.T.B	33.189	53.179	59.939	63.462	51.589	174.990
19	N.T.T	19.459	26.270	29.769	37.133	22.682	89.584
20	KAL TIM	90.547	128.747	142.475	144.468	115.755	402.698
21	KALSEL	67.951	79.967	94.703	104.209	79.000	277.912
22	KALTENG	22.104	25.714	33.412	41.724	34.136	109.272
23	SULSEL	130.102	162.194	180.652	196.777	102.391	479.820
24	SULTRA	15.665	19.346	20.060	27.262	20.314	67.636
25	SULUT	32.209	49.034	52.510	58.262	31.880	142.652
26	GORONTALO					8.064	8.064
27	SUL TENG	22.722	27.241	25.477	39.355	23.454	88.286
28	MALUKU	2.141	14.129	12.431	25.697		38.128
29	MALUT					3.909	3.909
30	PAPUA	30.961	42.720	45.714	47.513	23.370	116.597
JUMLAH		3.876.681	4.860.347	5.181.162	5.919.559	4.638.533	15.739.24

Sumber : Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia Ditlantas Babinkam Polri

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Mencari informasi mengenai pelayanan Kepolisian terhadap masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan untuk mendapatkan Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang diselenggarakan oleh Satuan Penerbit SIM (SATPAS) secara nasional.

b. Tujuan

Untuk memberikan masukan kepada pimpinan Polri sejauh mana kinerja pelayanan Kepolisian khususnya terhadap pemohon SIM pada SATPAS dalam wilayah RI, dengan beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja Pelayanan SIM adalah :

- 1) Aspek Tangibles (Fisik)
- 2) Aspek Reliability (Kehandalan)
- 3) Aspek Responsiveness (Cepat Tanggap)
- 4) Aspek Ermpathy (Perhatian)

5) Aspek Assurance (Keyakinan)

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari laporan penelitian ini dibatasi pada masalah-masalah yang berkaitan dengan Kinerja dan Kualitas Pelayanan SIM yang berdampak terhadap Kepuasan Pemohon SIM.

4. Metode Penelitian

a. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di sepuluh polda yaitu Polda Metro Jaya, Polda Jawa Barat, Polda Jawa Timur, Polda Sumatra Utara, Polda Jambi, Polda NTB, Polda Kalimantan Selatan, Polda Kalimantan Timur, Polda Sulawesi Utara, dan Polda Sulawesi Selatan.

b. Tehnik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dikerjakan melalui Kuesioner yang dibagikan kepada

Responden Pemohon SIM yang terpilih. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah melakukan pembuatan SIM pada Poltabes atau Polres yang terpilih. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Polres setempat mengenai berbagai aktifitas yang menyangkut masalah pembuatan SIM.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Selanjutnya pengolahan data yang terkumpul dari hasil wawancara dan kuesioner dikelompokkan dalam tiga langkah; yaitu persiapan, tabulasi dan pengolahan. Persiapan adalah mengumpulkan dan memeriksa kebenaran cara pengisian, mengumpulkan tabulasi hasil kuesioner dan memberikan nilai (scoring) sesuai system penilaian yang telah ditetapkan, nilai yang diperoleh merupakan skor untuk tiap variabel. Data hasil tabulasi kemudian dianalisis memakai sejumlah pendekatan yang sesuai dengan pertanyaan penelitian.

Adapun metode analisis yang digunakannya meliputi Analisis *Importance and Performance*, Analisis Faktor serta dilengkapi dengan analisis deskriptif yang memberikan penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar dan grafik atau diagram untuk mengetahui karakteristik dari data yang bersangkutan.

a. Validitas dan Reliabilitas

Sebelum instrumen pengukur di edarkan secara resmi, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas angket tersebut. Pengujian dimulai dengan menguji validitas angket, baru kemudian reliabilitas dari angket tersebut.

Langkah dalam menguji validitas dan reliabilitas indikator angket adalah sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis :

H_0 : Skor indikator berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : Skor indikator tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

2) Menentukan r tabel :

Pada tabel r dengan $df = \text{jumlah kasus} - 2$, Menentukan nilai dari r hitung, dalam hal ini menggunakan software SPSS.

3) Mengambil kesimpulan sebagai berikut :

a) Validitas

Dasar pengambilan keputusan:

(1) Jika r hitung positif, serta r hitung (*pada Corrected Item- Total*) $> r$ tabel, maka indikator tersebut Valid

(2) Jika r hitung tidak positif, dan r hitung (*pada Corrected Item- Total*) $< r$ tabel, maka indikator tersebut Tidak Valid

b) Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusan:

(1) Jika r hitung positif, serta r alpha $> r$ tabel, maka indikator tersebut Reliabel

(2) Jika r hitung tidak positif, dan r alpha $< r$ tabel, maka indikator tersebut tidak reliabel
Adapun proses analisisnya menggunakan *Software SPSS. 11.5.*

b. Analisis Faktor

Dalam suatu penelitian terkadang peneliti memasukkan banyak variabel yang dianggap relevan dengan masalah yang dibahasnya. Akan tetapi hal tersebut tidak selamanya benar atau dengan kata lain bahwa ada kemungkinan bahwa diantara variabel yang dimasukkannya tidak memiliki kelayakan untuk dianalisis lebih jauh. Oleh karena itu langkah pertama yang akan dilakukan dalam analisis faktor adalah menilai variabel mana saja yang dianggap layak (*appropriateness*) untuk dimasukkan dalam analisis selanjutnya. Pengujian ini dilakukan dengan memasukkan semua variabel yang ada, kemudian terhadap variabel-variabel tersebut dilakukan sejumlah pengujian.

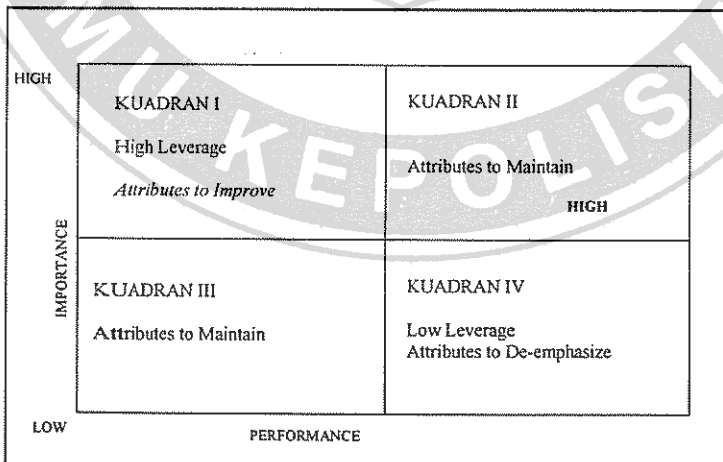
Logika dari pengujiannya adalah jika sebuah variabel memang mempunyai kecenderungan mengelompok atau membentuk sebuah faktor, maka variabel tersebut akan mempunyai korelasi yang cukup tinggi dengan

variabel lain. Sebaliknya, variabel yang cenderung tidak mengelompok dalam faktor tertentu adalah yang mempunyai korelasi yang lemah dengan variabel lain.

- c. Analisis Importance and Performance
- Analisis *Importance and Performance* digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dari masyarakat pembuat SIM dengan kinerja dari pihak Kepolisian, sebagai penyedia jasa pembuatan SIM, mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tersebut mencakup aspek *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*. Hasil akhir dari analisis ini disajikan ke dalam bentuk diagram dengan empat kuadran.

Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna jasa dilakukan dengan menggunakan *Importance and Performance Matrix*. Matrix ini terdiri dari 4 kuadran: Kuadran pertama terletak disebelah

Gambar Diagram Importance/Performance Matrix



kiri atas, kuadran kedua disebelah kanan atas, kuadran ketiga disebelah kiri bawah, dan kuadran keempat terletak di kanan bawah.

Adapun formula-formula yang digunakan dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot} = (1 \cdot f_1) + (2 \cdot f_2) + (3 \cdot f_3) \\ + (4 \cdot f_4) + (5 \cdot f_5)$$

$$\text{Rata - rata} = \text{Bobot} / \text{Jumlah}$$

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}}$$

Keterangan :

f_1 : frekuensi / banyaknya responden yang menjawab skor 1

f_2 : frekuensi / banyaknya responden yang menjawab skor 2

f_3 : frekuensi / banyaknya responden yang menjawab skor 3

f_4 : frekuensi / banyaknya responden yang menjawab skor 4

f_5 : frekuensi / banyaknya responden yang menjawab skor 5

\bar{Y} : Rata - rata tingkat kepentingan

\bar{X} : Rata - rata kinerja

6. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari 1.752 responden yang diambil, ternyata terdapat 5 responden yang tidak mengisi angket (kuesioner) secara lengkap. Oleh karena itu, dalam analisis ini hanya akan digunakan data sebanyak 1.747 responden.

a. Demografi Responden

Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat diperlihatkan dalam tabel berikut : (lihat tabel)

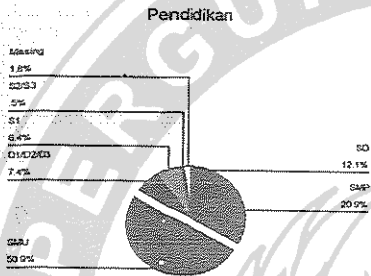
Kolom *Frequency* dan *Percent* di atas menunjukkan frekuensi serta persentase responden yang memilih jawaban terhadap baris-baris yang bersesuaian. Dari total responden sebanyak 1.747 orang, terdapat 32 (1,8%) responden yang tidak memberikan jawaban atas pertanyaan ini. Oleh karena itu, persentase yang digunakan untuk interpretasi selanjutnya adalah pada bagian *valid percent*. Ternyata pada tabel di atas

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	211	12.1	12.3	12.3
	SMP	365	20.9	21.3	33.6
	SMU	890	50.9	51.9	85.5
	D1/D2/D3	129	7.4	7.5	93.0
	S1	112	6.4	6.5	99.5
	S2/S3	8	.5	.5	100.0
	Total	1715	98.2	100.0	
Missing	System	32	1.8		
Total		1747	100.0		

terlihat bahwa pada umumnya (51,9%) responden memiliki tingkat pendidikan SMU, kemudian disusul oleh tingkat pendidikan SMP yaitu sebesar 21,3%, SD sebesar 12,3%,

Diploma sebesar 7,5%, S1 sebesar 6,5% dan terakhir S2/S3 sebesar 0,5%. Selanjutnya persentase di atas dapat disajikan ke dalam bentuk *Pie Chart* sebagai berikut : (Lihat grafik Pendidikan)



Adapun sebaran tingkat pendidikan responden dari masing-masing Polda dapat dilihat pada tabel berikut: (Lihat Tabel Polda Pendidikan Crosstabulation)

Selanjutnya mengenai pekerjaan responden. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pekerjaan pemohon SIM, nampak sebagai berikut: (lihat Tabel Pekerjaan)

Polda * Pendidikan Crosstabulation

		Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMU	D1/D2/D3	S1	S2/S3	
Polda Jabar	Count	21	43	108	18	6	1	197
	%	10.7%	21.8%	54.8%	9.1%	3.0%	.5%	100.0%
Jatim	Count	21	55	133	22	19	2	252
	%	8.3%	21.8%	52.8%	8.7%	7.5%	.8%	100.0%
Sumut	Count	20	49	100	8	3	1	181
	%	11.0%	27.1%	55.2%	4.4%	1.7%	.6%	100.0%
Jambi	Count	27	58	108	14	15	0	222
	%	12.2%	26.1%	48.6%	6.3%	6.8%	.0%	100.0%
NTB	Count	18	27	121	14	7	0	187
	%	9.6%	14.4%	64.7%	7.5%	3.7%	.0%	100.0%
Kalsel	Count	41	36	65	14	15	0	171
	%	24.0%	21.1%	38.0%	8.2%	8.8%	.0%	100.0%
Kaltim	Count	8	15	51	12	9	0	95
	%	8.4%	15.8%	53.7%	12.6%	9.5%	.0%	100.0%
Susel	Count	17	23	58	6	15	2	121
	%	14.0%	19.0%	47.9%	5.0%	12.4%	1.7%	100.0%
Sulut	Count	11	12	47	3	3	0	76
	%	14.5%	15.8%	61.8%	3.9%	3.9%	.0%	100.0%
Metro Jaya	Count	27	47	99	18	20	2	213
	%	12.7%	22.1%	46.5%	8.5%	9.4%	.9%	100.0%
Total	Count	211	365	890	129	112	8	1715
	%	12.3%	21.3%	51.9%	7.5%	6.5%	.5%	100.0%

Pekerjaan

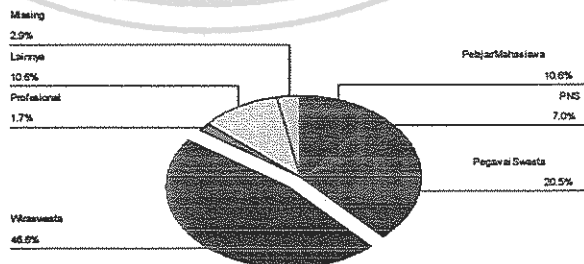
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	185	10.6	10.9	10.9
	PNS	122	7.0	7.2	18.1
	Pegawai Swasta	359	20.5	21.2	39.3
	Wiraswasta	814	46.6	48.0	87.3
	Profesional	30	1.7	1.8	89.0
	Lainnya	186	10.6	11.0	100.0
	Total	1696	97.1	100.0	
Missing System		51	2.9		
Total		1747	100.0		

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 1747 responden yang ada, tidak semuanya memberikan jawaban terhadap pertanyaan ini. Terdapat 51 responden yang tidak menjawab (*missing system*) yaitu sebesar 2,9%. Oleh karena itu, persentase yang digunakan adalah pada kolom *valid percent*. Dalam kolom tersebut, pada umumnya responden yang sedang atau telah membuat SIM adalah wiraswasta (48%) kemudian pegawai

swasta sebesar 21,2%. Adapun jenis pekerjaan lainnya menunjukkan sebaran yang hampir merata, kecuali profesional hanya 3,2%. Keadaan ini memberikan indikasi bahwa pemohon yang memiliki latar belakang pekerjaan swasta membutuhkan mobilitas yang tinggi.

Selanjutnya persentase di atas dapat disajikan ke dalam bentuk *Pie Chart* sebagai berikut : (lihat Grafik Pendidikan)

Pekerjaan





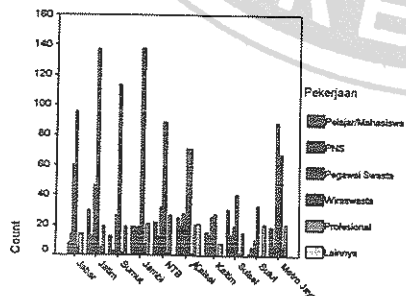
Tabel selanjutnya menunjukkan distribusi responden di setiap Polda berdasarkan jenis pekerjaannya.

Dari tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa untuk Polda Jabar, Jatim, Sumut, Jambi, NTB,

Polda * Pekerjaan Crosstabulation

		Pekerjaan						Total
		Pelajar/Mahasiswa	PNS	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Profesional	Lainnya	
Polda Jabar	Count	8	14	60	96	5	14	197
	%	4.1%	7.1%	30.5%	48.7%	2.5%	7.1%	100.0%
Jatim	Count	30	13	47	137	5	19	251
	%	12.0%	5.2%	18.7%	54.6%	2.0%	7.6%	100.0%
Sumut	Count	13	3	27	113	2	19	177
	%	7.3%	1.7%	15.3%	63.8%	1.1%	10.7%	100.0%
Jambi	Count	19	18	19	138	7	21	222
	%	8.6%	8.1%	8.6%	62.2%	3.2%	9.5%	100.0%
NTB	Count	22	13	32	89	2	27	185
	%	11.9%	7.0%	17.3%	48.1%	1.1%	14.6%	100.0%
Kalsel	Count	25	20	28	71	1	21	166
	%	15.1%	12.0%	16.9%	42.8%	.6%	12.7%	100.0%
Kaltim	Count	16	14	26	28	0	8	92
	%	17.4%	15.2%	28.3%	30.4%	.0%	8.7%	100.0%
Sulsel	Count	31	14	20	41	2	15	123
	%	25.2%	11.4%	16.3%	33.3%	1.6%	12.2%	100.0%
Sulut	Count	2	6	11	33	0	21	73
	%	2.7%	8.2%	15.1%	45.2%	.0%	28.8%	100.0%
Metro Jaya	Count	19	7	89	68	6	21	210
	%	9.0%	3.3%	42.4%	32.4%	2.9%	10.0%	100.0%
Total	Count	185	122	359	814	30	186	1696
	%	10.9%	7.2%	21.2%	48.0%	1.8%	11.0%	100.0%

Sajian tabel di atas bisa ditampilkan ke dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Kalsel, Kaltim, Sulsel dan Sulut pada umumnya memiliki jenis pekerjaan wiraswasta, sedangkan untuk Polda Metro Jaya memiliki jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta.

b. Proses Pembuatan SIM

Jawaban responden pemohon SIM ketika menjawab pertanyaan mengenai bagaimana mereka membuat SIM, apakah sendiri atau melalui pihak lain, ditabulasi sebagai berikut: (lihat tabel jenis SIM)

Dalam tabel terlihat bahwa persentase responden pemohon SIM

Jenis SIM * Perantara pembuat SIM Crosstabulation

Jenis SIM	A	Count	Perantara pembuat SIM			Total
			Sendiri	Jasa Pembuat SIM/STNK	Calo	
A	Count	358	82	31	471	
	%	76.0%	17.4%	6.6%	100.0%	
B	Count	30	5	0	35	
	%	85.7%	14.3%	.0%	100.0%	
B1	Count	140	23	3	166	
	%	84.3%	13.9%	1.8%	100.0%	
B11	Count	59	7	2	68	
	%	86.8%	10.3%	2.9%	100.0%	
C	Count	618	110	29	757	
	%	81.6%	14.5%	3.8%	100.0%	
Total	Count	1205	227	65	1497	
	%	80.5%	15.2%	4.3%	100.0%	

yang melakukan sendiri mencapai lebih dari 80,5% (lihat kolom sendiri dalam tabel di atas). Hanya sebagian kecil yang melakukannya melalui calo, total 7,3%. Jumlah terbesar ke dua adalah melalui Jasa Pembuat SIM yaitu sebesar 15,2%. Nampaknya hal ini sejalan dengan seruan pihak kepolisian, yang memampangkan slogan anti calo.

Jumlah responden yang mengurus pembuatan SIM dilakukan mengikuti aturan yang berlaku, dilakukan sendiri, mencapai persentase

yang paling besar sangat menggem-birakan karena menunjukkan adanya kesadaran masyarakat terhadap hukum.

Namun demikian, masih ada sebagian kecil dari responden yang mempergunakan jasa orang lain dalam pembuatan SIM. Umumnya hal ini terjadi untuk SIM A dan SIM C mengingat tingginya peminat untuk kedua jenis SIM tersebut.

Deskripsi proses pembuatan SIM, dalam masing-masing Polres, diperlihatkan dalam tabel berikut:

Polda * Jenis SIM Crosstabulation

Polda	Jenis SIM	Count	Jenis SIM					Total
			A	B	B1	B11	C	
Jabar	Count	87	2	7	13	71	180	
	%	48.3%	1.1%	3.9%	7.2%	39.4%	100.0%	
Jatim	Count	64	3	29	26	115	257	
	%	32.7%	1.2%	11.3%	10.1%	44.7%	100.0%	
Sumut	Count	60	12	29	16	68	185	
	%	32.4%	6.5%	15.7%	8.6%	36.8%	100.0%	
Jambi	Count	42	7	27	3	96	175	
	%	24.0%	4.0%	15.4%	1.7%	54.9%	100.0%	
NTB	Count	47	2	19	0	99	167	
	%	28.1%	1.2%	11.4%	.0%	59.3%	100.0%	
Kalsel	Count	45	1	17	0	92	155	
	%	29.0%	.6%	11.0%	.0%	59.4%	100.0%	
Kalim	Count	15	2	2	4	61	84	
	%	17.9%	2.4%	2.4%	4.8%	72.6%	100.0%	
Sulsel	Count	24	1	7	2	61	95	
	%	25.3%	1.1%	7.4%	2.1%	64.2%	100.0%	
Sulut	Count	18	2	5	4	40	69	
	%	26.1%	2.9%	7.2%	5.8%	58.0%	100.0%	
Mebro Jaya	Count	77	3	32	4	73	189	
	%	40.7%	1.6%	16.9%	2.1%	38.6%	100.0%	
Total	Count	499	35	174	72	776	1556	
	%	32.1%	2.2%	11.2%	4.6%	49.9%	100.0%	

Tabel di atas menunjukkan jenis SIM yang paling banyak diminta oleh pemohon untuk semua Polda adalah SIM A dan SIM C.

Adapun berdasarkan perantara pembuat SIM untuk masing-masing Polda disajikan dalam tabel berikut:

perantara ini paling umum dijumpai. Dari hasil survei, ternyata pemohon yang tidak melalui calo untuk pembuatan SIM terdapat di Polda Sumut. Beberapa alasan mengapa responden cenderung menggunakan jasa ini dapat dilihat dalam gambar berikut:

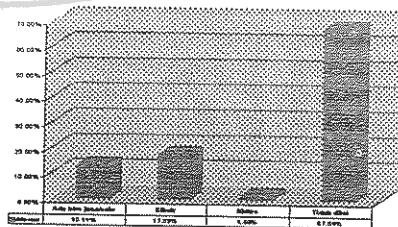
Polda * Perantara pembuat SIM Crosstabulation

			Perantara pembuat SIM			Total
			Sendiri	Jasa Pembuat SIM/STNK	Calo	
Polda	Jabar	Count	159	12	21	192
		%	82.8%	6.3%	10.9%	100.0%
	Jatim	Count	205	22	10	237
		%	86.5%	9.3%	4.2%	100.0%
	Sumut	Count	126	48	0	174
		%	72.4%	27.6%	0.0%	100.0%
	Jambi	Count	162	35	7	204
		%	79.4%	17.2%	3.4%	100.0%
	NTB	Count	162	19	2	183
		%	88.5%	10.4%	1.1%	100.0%
	Kalsel	Count	103	47	11	161
		%	64.0%	29.2%	6.8%	100.0%
	Kaltim	Count	69	23	2	94
		%	73.4%	24.5%	2.1%	100.0%
	Sulsel	Count	91	17	4	112
		%	81.3%	15.2%	3.6%	100.0%
	Sulut	Count	56	13	5	74
		%	75.7%	17.6%	6.8%	100.0%
	Metro Jaya	Count	196	13	4	213
		%	92.0%	6.1%	1.9%	100.0%
Total		Count	1329	249	66	1644
		%	80.8%	15.1%	4.0%	100.0%

Kesimpulan per Polda menunjukkan kecenderungan responden melakukan pembuatan SIM sendiri. Adapun penggunaan jasa orang lain dalam pembuatan SIM hampir di semua Polda, walaupun dalam persentase yang kecil.

Yang dimaksud dengan jasa pihak lain adalah biro jasa dan calo. Kedua

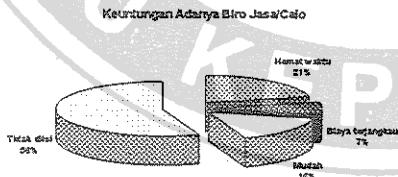
Asasr melaik Biro Jasa/Calo



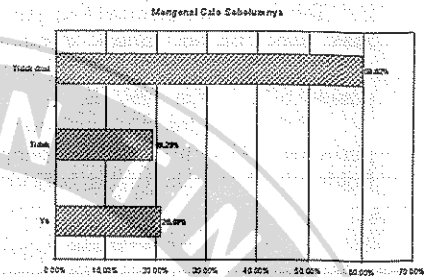
Gambar di atas memperlihatkan pada umumnya responden tidak memberikan jawaban terhadap pertanyaan ini (67,66%). Dari responden yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan ini, 13,11% menyatakan karena kesibukan dari pemohon. Adapun alasan lain yang cukup besar adalah dikarenakan kesibukan dari pemohon itu sendiri. Alasan terbesar ke dua adalah karena adanya biro jasa atau calo sebesar 13,11%. Alasan dengan persentase terendah adalah kemalasan dari responden untuk mengurusnya sendiri (1,55%).

Selanjutnya, mereka yang menggunakan perantara biro jasa atau calo memandang bahwa adanya kedua perantara tersebut menguntungkan dari sisi penghematan waktu, yaitu pemohon merasakan bahwa dengan adanya kedua perantara tersebut, proses memperoleh SIM tidak lagi menyita waktu mereka. Selain itu, faktor kemudahan juga merupakan salah satu keuntungan yang akan diperoleh jika memanfaatkan kedua perantara tersebut.

Hal ini dapat dilihat dari *Pie Chart* berikut :

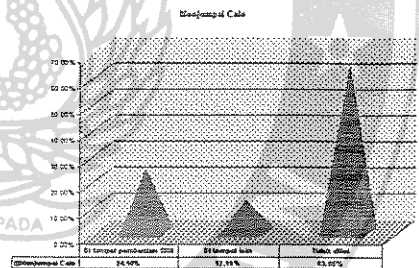


Selanjutnya, masyarakat pembuat SIM yang membuat SIM melalui perantara berimbang banyaknya antara mereka yang telah mengenal calo sebelumnya dengan yang tidak mengenal calo. Hal ini dapat dilihat pada diagram berikut.



Selanjutnya mengenai tempat transaksi antara pemohon SIM dengan perantara. Kemungkinan besar, transaksi yang terjadi antara pemohon SIM dengan penjual jasa terjadi di area pembuatan SIM.

Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



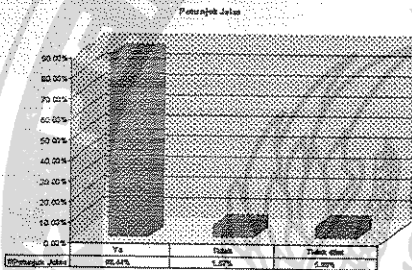
Gambar di atas memperlihatkan bahwa jumlah transaksi antara calo dengan perantara kebanyakan dilakukan di tempat pembuatan SIM. Kejadian ini memberi indikasi masih belum efektifnya slogan anti calo yang dipampang di tempat pembuatan SIM.

c. Pertanyaan Utama

Deskripsi mengenai pembuatan SIM yang ditelaah dalam penelitian ini meliputi: Prosedur Pembuatan SIM, Ujian Teori, Ujian Praktek, dan Biaya Administrasi. Dari jawaban-jawaban responden terhadap aspek-aspek

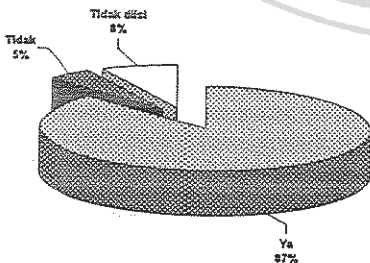
yang diteliti ini, diharapkan diperoleh gambaran nyata mengenai kesesuaian terhadap aturan.

Pertama tentang Prosedur Pembuatan SIM. Hampir semua responden (88,44%) mengatakan bahwa terdapat petunjuk yang jelas dari pihak kepolisian. Hal ini mengindikasikan suatu keberhasilan sosialisasi aturan pembuatan SIM.

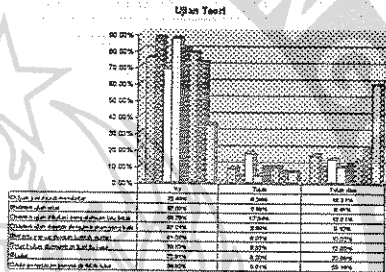


Pada tabel berikutnya, disajikan juga jawaban dari responden mengenai kesesuaian informasi dengan kebutuhan responden. Sebanyak 87% responden memandang bahwa informasi yang disampaikan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan responden dalam membuat SIM. Walaupun persentase tersebut cukup besar tetapi hal itu belum bisa menunjukkan adanya kesesuaian dengan harapan pemohon.

Informasi Sesuai Kebutuhan



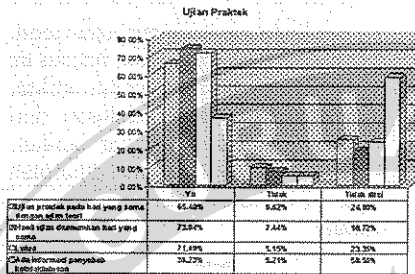
Selanjutnya mengenai ujian teori. Kajian yang dibahas pada bagian ini secara garis besar meliputi waktu, materi, media, dan kelulusan dari ujian teori. Dalam gambar berikut, diperlihatkan hasil yang diperoleh dari 1747 responden untuk semua Polda.



Pada tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya pemohon memberikan respon positif terhadap berbagai hal yang berkenaan dengan ujian teori. Akan tetapi mengenai penjelasan penyebab ketidakkululusan pemohon masih dipandang kurang tersampaikan dengan baik, sehingga terlepas dari banyaknya yang tidak mengisi butir pertanyaan ini, maka perlu kiranya dilakukan sosialisasi yang lebih baik lagi mengenai penyebab ketidakkululusan pemohon tersebut.

Untuk butir-butir pertanyaan yang lainnya, masih dipandang cukup baik (semuanya memiliki nilai di atas 50%).

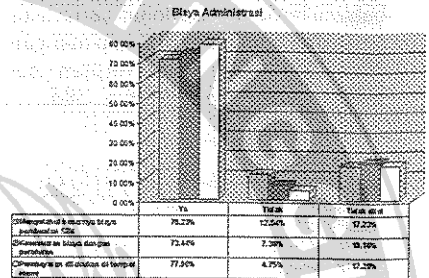
Berikut ulasan tentang ujian praktek. Pembahasan dalam ujian praktek meliputi waktu pelaksanaan, pengumuman hasil, kelulusan, dan informasi penyebab ketidakkululusan.



Seperti halnya pada ujian teori, ternyata ujian praktek juga cukup banyak responden yang tidak memberikan tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan. Walaupun demikian, masih bisa diperoleh suatu gambaran bahwa seperti halnya pada ujian teori, responden yang memberikan tanggapan pada umumnya memberikan respon yang negatif terhadap informasi penyebab ketidaktuluan ujian praktek pemohon. Oleh karena itu, hal ini seyogyanya menjadi perhatian dari pihak petugas pelayanan. Untuk permasalahan-permasalahan lain, pada umumnya responden memberikan tanggapan yang positif.

Terakhir tentang biaya administrasi. Secara singkat, berkaitan dengan biaya administrasi. Oleh karena masalah ini merupakan masalah yang sensitif bagi pemohon, maka sebaiknya persentasi capaiannya setidaknya mendekati 100%. Akan tetapi ternyata nilai-nilai yang diperoleh ternyata masih berkisar 70%. Hal ini disebabkan belum terpenuhi secara total pelaksanaan aturan misalnya baru 70,23% pemohon yang mengetahui secara persis besarnya biaya pembuatan SIM, kemudian dari yang mengetahui tersebut, sebanyak 73,44% responden

mengatakan adanya kesesuaian biaya dengan peraturan dan baru 77,96% pembayaran dilakukan di tempat yang resmi. Keterangan-keterangan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



d. Kepuasan Pelayanan SIM

Deskripsi faktor-faktor yang dapat menyebabkan kepuasan pelayanan SIM telah dibahas dalam bagian sebelumnya. Dalam bagian berikut, akan dilihat tingkat kesenjangan antara harapan pemohon SIM dengan kinerja yang dirasakan. Pendekatan yang digunakan meliputi *Analisis Importance and Performance*, dan *Analisis Faktor*.

1) Analisis Importance and Performance

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya bahwa Analisis *Importance and Performance* digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dari masyarakat pembuat SIM dengan kinerja dari pihak Kepolisian, sebagai penyedia jasa pembuatan SIM, mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tersebut mencakup aspek-aspek *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness*, dan *Assurance*.

Berdasarkan hasil perhitungan dari data empirik yang telah diperoleh maka didapatkan hasil perhitungan sebagai berikut:

a) Tabel frekuensi tingkat kepentingan pengguna jasa

No	ATRIBUT YANG DINILAI	KEPENTINGAN (Y)					Jml	Bobot	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1	Kebersihan ruang pelayanan SIM	47	2	33	620	877	1579	7015	4.443
2	Keleluasaan tempat ujian prkatek	23	18	87	615	808	1551	6820	4.397
3	Ruang ujian teori yang representatif	15	32	102	667	691	1507	6508	4.319
4	Kelengkapan alat-alat	26	13	74	650	793	1556	6839	4.395
5	Penampilan petugas	18	14	132	562	807	1533	6725	4.387
6	Kenyamanan ruang tunggu	27	23	127	595	778	1550	6724	4.338
7	Tempat parkir	25	15	117	621	774	1552	6760	4.356
8	Kebersihan toilet	26	23	89	575	815	1528	6714	4.394
9	Pernhatian sungguh-sungguh petugas	28	12	47	559	925	1571	7054	4.490
10	Kesistaraan pelayanan	15	21	91	496	923	1546	6929	4.482
11	Keramahan petugas	22	10	64	503	949	1548	6991	4.516
12	Kemudahan prosedur pelayanan	17	18	71	545	881	1532	6851	4.472
13	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas	22	10	64	595	851	1542	6869	4.455
14	Kecepatan waktu pelayanan	28	11	100	621	783	1543	6749	4.374
15	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan	19	18	67	583	847	1534	6823	4.448
16	Ketepatan pendataan	20	6	70	570	850	1516	6772	4.467
17	Petugas yang cepat tanggap	23	15	51	548	893	1530	6863	4.486
18	Waktu tunggu yang tidak lama	23	14	124	576	781	1518	6632	4.369
19	Petugas mengerti kebutuhan pelanggan	23	6	55	574	869	1527	6841	4.480
20	Tanggung jawab petugas terhadap kekeliruan	20	14	51	550	888	1523	6841	4.492
21	Profesionalisme petugas	17	8	37	509	940	1511	6880	4.553
22	Keterampilan petugas	17	7	42	518	918	1502	6819	4.540
23	Pengetahuan petugas	15	4	31	489	956	1495	6852	4.583
24	Kepercayaan terhadap petugas	20	6	57	523	891	1497	6750	4.509

Keterangan : 1. Tidak Penting
2. Kurang Penting
3. Cukup penting

4. Penting
5. Sangat Penting

b) Tabel frekuensi penilaian kinerja perusahaan oleh pengguna jasa

No	ATRIBUT YANG DINILAI	KINERJA (X)						Bobot	Rata-rata
		1	2	3	4	5	Jml		
1	Kebersihan ruang pelayanan SIM	17	19	113	625	738	1512	6584	4.354
2	Keleluasaan tempat ujian pikatek	14	39	188	631	577	1449	6065	4.186
3	Ruang ujian teori yang representatif	12	45	155	651	570	1433	6021	4.202
4	Kelengkapan alat-alat	15	35	135	627	641	1453	6203	4.269
5	Penampilan petugas	15	24	147	620	662	1468	6294	4.287
6	Kenyamanan ruang tunggu	30	57	205	623	574	1489	6121	4.111
7	Tempat parkir	28	66	174	647	555	1470	6045	4.112
8	Kebersihan toilet	27	60	173	595	577	1432	5931	4.142
9	Perhatian sungguh-sungguh petugas	22	32	113	574	741	1482	6426	4.336
10	Kesetaraan pelayanan	27	55	142	530	723	1477	6298	4.264
11	Keramahan petugas	17	41	126	570	724	1478	6377	4.315
12	Kemudahan prosedur pelayanan	20	35	142	613	652	1462	6228	4.260
13	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas	18	40	136	591	682	1467	6280	4.281
14	Kecepatan waktu pelayanan	32	56	176	636	561	1461	6021	4.121
15	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan	27	36	150	574	676	1463	6225	4.255
16	Ketepatan pendataan	25	22	115	609	654	1425	6120	4.295
17	Petugas yang cepat tanggap	22	23	126	619	649	1439	6167	4.286
18	Waktu tunggu yang tidak lama	36	60	196	583	556	1431	5856	4.092
19	Petugas mengerti kebutuhan pelanggan	16	33	129	624	648	1450	6205	4.279
20	Tanggung jawab petugas terhadap kekeliruan	21	26	122	534	736	1439	6255	4.347
21	Profesionalisme petugas	20	24	110	574	697	1425	6179	4.336
22	Keterampilan petugas	17	14	113	588	697	1429	6221	4.353
23	Pengetahuan petugas	10	14	95	556	738	1413	6237	4.414
24	Kepercayaan terhadap petugas	14	15	121	598	672	1420	6159	4.337

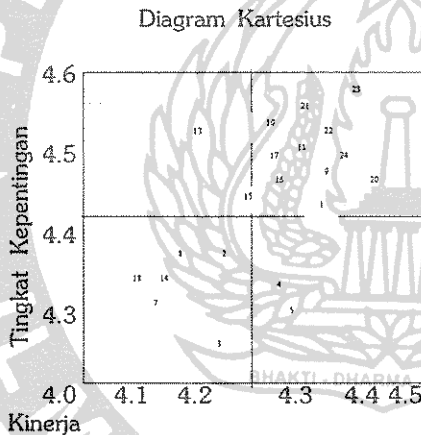
Keterangan : 1. Tidak Baik
 2. Kurang Baik
 3. Cukup Baik

4. Baik
 5. Sangat Baik

c) Tabel kesesuaian dari penilaian Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*)

NO	ATRIBUT YANG DINILAI	RATA-RATA		TINGKAT KESESUAIAN	LETAK KUADRAN
		Kepentingan	Kinerja		
1	Kebersihan ruang pelayanan SIM	4.443	4.354	98.01%	IV
2	Keleluasaan tempat ujian praktek	4.397	4.186	95.19%	III
3	Ruang ujian teori yang representatif	4.319	4.202	97.29%	III
4	Kelengkapan alat-alat	4.395	4.269	97.13%	IV
5	Penampilan petugas	4.387	4.287	97.74%	IV
6	Kenyamanan ruang tunggu	4.338	4.111	94.76%	III
7	Tempat parkir	4.356	4.112	94.41%	III
8	Kebersihan toilet	4.394	4.142	94.26%	III
9	Perhatian sungguh-sungguh petugas	4.490	4.336	96.57%	II
10	Kesetaraan pelayanan	4.482	4.264	95.14%	II
11	Keramahan petugas	4.516	4.315	95.54%	II
12	Kemudahan prosedur pelayanan	4.472	4.260	95.26%	II
13	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas	4.455	4.281	96.10%	II
14	Kecepatan waktu pelayanan	4.374	4.121	94.22%	III
15	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan	4.448	4.255	95.66%	I
16	Ketepatan pendataan	4.467	4.295	96.14%	II
17	Petugas yang cepat tanggap	4.486	4.286	95.54%	II
18	Waktu tunggu yang tidak lama	4.369	4.092	93.67%	III
19	Petugas mengerti kebutuhan pelanggan	4.480	4.279	95.52%	II
20	Tanggung jawab petugas terhadap kekeliruan	4.492	4.347	96.77%	II
21	Profesionalisme petugas	4.553	4.336	95.23%	II
22	Keterampilan petugas	4.540	4.353	95.89%	II
23	Pengetahuan petugas	4.583	4.414	96.31%	II
24	Kepercayaan terhadap petugas	4.509	4.337	96.19%	II
		4.448	4.260		

Dari kolom rata - rata di atas, pada bagian \bar{y} menunjukkan bahwa pada umumnya responden memberikan respon positif (penting dan sangat penting) terhadap indikator-indikator pelayanan yang di tanyakan, begitu juga pada bagian \bar{x} menunjukkan bahwa pada umumnya responden memberikan penilaian yang positif (baik dan sangat baik) terhadap kinerja dari pihak kepolisian dalam hal pelayanan SIM.



Keterangan:

Dari diagram diatas terlihat bahwa letak dari atribut-atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa tersebar ke seluruh kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

(1) Kuadran I (komponen pelayanan yang harus diperbaiki). Ini adalah wilayah yang memuat Indikator-indikator pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi pada kenyataannya Indikator-indikator

ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah penyedia jasa melakukan perbaikan secara terus sehingga performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Ternyata hanya terdapat satu indikator pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah (15) Ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

(2) Kuadran II (kinerja yang harus dipertahankan)

Ini adalah wilayah yang memuat Indikator-indikator pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya Indikator-indikator ini sudah sesuai seperti yang diharapkan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua Indikator ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pemohon SIM.

Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah:

- (a) 9 Perhatian sungguh-sungguh petugas
- (b) 10 Kesetaraan pelayanan
- (c) 11 Keramahan Petugas
- (d) 12 Kemudahan prosedur pelayanan
- (e) 13 Kemudahan berkomunikasi dengan petugas
- (f) 16 Ketepatan pendataan
- (g) 17 Petugas yang cepat

tanggap

- (h) 19 Petugas mengerti kebutuhan pelanggan
 - (i) 20 Tanggung jawab petugas terhadap kekeliruan
 - (j) 21 Profesional petugas
 - (k) 22 Keterampilan petugas
 - (l) 23 Pengetahuan petugas
 - (m) 24 Kepercayaan terhadap petugas
- (3) Kuadran III (kinerja yang dapat diabaikan)
Ini adalah wilayah yang memuat Indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemohon SIM sangat kecil. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah:
- (a) 2 Keleluasaan tempat ujian prkatek
 - (b) 3 Ruang ujian teori yang representatif
 - (c) 6 Kenyamanan ruang tunggu
 - (d) 7 Tempat parkir
 - (e) 8 Kebersihan toilet
 - (f) 14 Kecepatan waktu pelayanan
 - (g) 18 Waktu tunggu yang tidak lama
- (4) Kuadran IV (kinerja yang berlebihan)
Ini adalah wilayah yang memuat Indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar pihak kepolisian

dapat menghemat biaya.

Indikator-indikator tersebut adalah:

- (a) 1 Kebersihan ruang pelayanan SIM
- (b) 4 Kelengkapan alat-alat
- (c) 5 Penampilan petugas

2) Analisis Faktor

Dalam suatu penelitian terkadang peneliti memasukkan banyak variabel yang dianggap relevan dengan masalah yang dibahasnya. Akan tetapi hal tersebut tidak selamanya benar atau dengan kata lain bahwa ada kemungkinan bahwa diantara variabel yang dimasukkannya tidak memiliki kelayakan untuk dianalisis lebih jauh. Oleh karena itu, langkah pertama yang akan dilakukan dalam analisis faktor adalah menilai variabel mana saja yang dianggap layak (*appropriateness*) untuk dimasukkan dalam analisis selanjutnya.

Pengujian ini dilakukan dengan memasukkan semua variabel yang ada, kemudian terhadap variabel-variabel tersebut dilakukan sejumlah pengujian. Logika dari pengujiannya adalah jika sebuah variabel memang mempunyai kecenderungan mengelompok atau membentuk sebuah faktor, maka variabel tersebut akan mempunyai korelasi yang cukup tinggi dengan variabel lain. Sebaliknya, variabel yang cenderung tidak mengelompok dalam faktor tertentu adalah yang mempunyai korelasi yang lemah dengan variabel lain.

- a) Pemilihan variabel yang layak :

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.880
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7786.907
	df	10
	Sig.	.000

Hipotesis :

H_0 : Sampel (variabel) belum memadai untuk dianalisis lebih lanjut

H_1 : Sampel (variabel) sudah memadai untuk dianalisis lebih lanjut

Aturan Keputusan :

- Tolak H_0 jika Sig. > $\alpha = 0.05$
- Terima H_0 jika Sig. < $\alpha = 0.05$

Analisis :

Pada table yang pertama terlihat angka *KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) and Bartlett's* sebesar 0.880 dengan signifikansi 0.000. Oleh karena angka tersebut sudah di atas 0.5 dan signifikansi jauh di bawah 0.05, maka variabel dan sampel yang ada sebenarnya sudah bisa dianalisis lebih lanjut.

Pada table *ANTI IMAGE MATRICES*, khususnya pada korelasi yang bertanda "a" (arah diagonal dari kiri atas ke kanan bawah pada table bawah) menunjukkan angka *MSA* tiap variabel yang bersangkutan. Angka *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* tersebut berkisar antara 0 sampai 1, dengan kriteria

- $MSA = 1$, variabel tersebut dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel yang lain
- $MSA > 0.5$, variabel masih bisa diprediksi dan bisa dianalisis lebih lanjut
- $MSA < 0.5$, variabel tidak bisa diprediksi dan tidak bisa dianalisis lebih lanjut, atau dikeluarkan dari variabel lainnya

Anti-image Matrices

	Tangibles	Emphaty	Reliability	Responsiveness	Assurance
Anti-image Covariance					
Tangibles	.394	-.142	-.043	-.011	-.033
Emphaty	-.142	.301	-.073	-.023	-.035
Reliability	-.043	-.073	.224	-.097	-.040
Responsiveness	-.011	-.023	-.097	.207	-.113
Assurance	-.033	-.035	-.040	-.113	.266
Anti-image Correlatio					
Tangibles	.905 ^a	-.413	-.145	-.040	-.102
Emphaty	-.413	.890 ^a	-.282	-.091	-.122
Reliability	-.145	-.282	.881 ^a	-.448	-.162
Responsiveness	-.040	-.091	-.448	.844 ^a	-.483
Assurance	-.102	-.122	-.162	-.483	.888 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Pada table *ANTI IMAGE MATRICES*, khususnya pada korelasi yang bertanda "a" (arah diagonal dari kiri atas ke kanan bawah pada table bawah) menunjukkan angka MSA untuk semua variabel berada di atas 0.5. Dengan demikian semua variabel tersebut bisa dianalisis lebih lanjut.

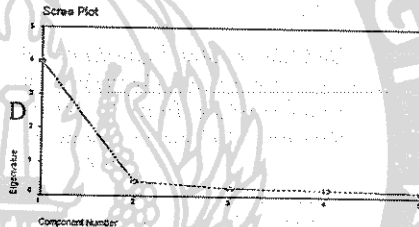
b) Factoring

Setelah dilakukan pemilihan terhadap variabel yang layak, maka tahap selanjutnya adalah melakukan ekstraksi terhadap variabel yang terpilih tersebut sehingga terbentuk satu atau lebih factor. Adapun metode yang akan digunakannya adalah *PRINCIPAL COMPONENT ANALISYS (Analisis komponen Utama)*.

Adapun proses pengolahan dengan menggunakan *SPSS* menghasilkan output sebagai berikut :

factor yang ada. Misalnya untuk variabel *Tangibles* sebesar 0.707. Angka ini menunjukkan bahwa sekitar 70,7% varians dari variabel *Tangibles* bisa dijelaskan oleh factor *Kepuasan* yang nantinya terbentuk. Begitu pula sama halnya untuk penjelasan variabel yang lainnya.

Selanjutnya perlu diketahui banyaknya factor yang sebaiknya diambil. Hal ini bisa ditunjukkan oleh tabel berikut: (lihat Tabel *Varianse Explained*)



Dari tabel dan grafik di atas terlihat bahwa hanya ada satu factor yang terbentuk, karena hanya dengan satu factor angka *eigen value* di atas 1, yaitu sebesar 3,922. Sedangkan apabila dengan dua factor nilai dari *eigen value* kurang dari 1, yaitu 0.426, begitu pula seterusnya. Oleh karena itu, pembentukan kelima variabel diatas yaitu *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* untuk membentuk satu

Communalities

	Initial	Extraction
Tangibles	1.000	.707
Emphaty	1.000	.792
Reliability	1.000	.849
Responsiveness	1.000	.840
Assurance	1.000	.804

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel di atas pada dasarnya menunjukkan jumlah varians (bisa dalam persentase) dari suatu variabel mula-mula yang bisa dijelaskan oleh

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.992	79.836	79.836	3.992	79.836	79.836
2	.426	8.514	88.349			
3	.243	4.865	93.214			
4	.201	4.019	97.233			
5	.138	2.767	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

faktor *Kepuasan* sudah tepat.

Selanjutnya ditentukan angka factor loadings yang menunjukkan korelasi antara variabel dengan faktornya sebagai berikut:

Component Matrix^a

	Component
	1
Tangibles	.841
Empathy	.890
Reliability	.921
Responsiveness	.917
Assurance	.897

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Dari tabel di atas dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Korelasi antara *Tangibles* dengan Kualitas Pelayanan sebesar 0,841 menunjukkan hubungan yang erat (*kriteria Guilford*). Dari koefisien korelasi tersebut bisa diperoleh koefisien determinasi sebesar 70,69% ($0,841^2 \cdot 100\%$) yang menunjukkan 70,69% perubahan pada Kualitas Pelayanan bisa diterangkan oleh *Tangibles*.
- Korelasi antara *Empathy* dengan Kualitas Pelayanan sebesar 0,889 menunjukkan hubungan yang erat (*kriteria Guilford*). Dari koefisien korelasi tersebut bisa diperoleh koefisien determinasi sebesar 79,16% ($0,889^2 \cdot 100\%$) yang menunjukkan 79,16% perubahan pada Kualitas Pelayanan bisa diterangkan oleh *Empathy*.
- Korelasi antara *Reliability* dengan Kualitas Pelayanan sebesar 0,921 menunjukkan hubungan yang sangat erat (*kriteria Guilford*). Dari koefisien korelasi tersebut bisa diperoleh koefisien determinasi sebesar 84,90% ($0,921^2 \cdot 100\%$) yang menunjukkan

84,90% perubahan pada Kualitas Pelayanan bisa diterangkan oleh *Reliability*.

Korelasi antara *Responsiveness* dengan Kualitas Pelayanan sebesar 0,917 menunjukkan hubungan yang sangat erat (*kriteria Guilford*).

Dari koefisien korelasi tersebut bisa diperoleh koefisien determinasi sebesar 84,03% ($0,917^2 \cdot 100\%$) yang menunjukkan 84,03% perubahan pada Kualitas Pelayanan bisa diterangkan oleh *Responsiveness*.

Korelasi antara *Assurance* dengan Kualitas Pelayanan sebesar 0,896 menunjukkan hubungan yang erat (*kriteria Guilford*). Dari koefisien korelasi tersebut bisa diperoleh koefisien determinasi sebesar 80,39% ($0,896^2 \cdot 100\%$) yang menunjukkan 80,39% perubahan pada Kualitas Pelayanan bisa diterangkan oleh *Assurance*.

Ternyata angka *factor loading* pada yang terbesar adalah pada dimensi *Reliability*, maka indikator-indikator yang termasuk pada variabel tersebut harus lebih diperhatikan.

Agar diperoleh suatu gambaran yang mencerminkan kebutuhan pemohon SIM, perlu diperhatikan aspek harapannya. Mengenai masalah tersebut, analisisnya dikerjakan dengan pendekatan *Analisis Importance and Performance*. Dari hasil penelitian melalui pendekatan *Analisis* ini diperoleh tingkat kesenjangan antara indikator-indikator yang dipergunakan dalam dimensi kualitas pelayanan; *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance*.

Berdasarkan hasil analisis faktor ditemukan peringkat kontribusi masing-

masing dimensi. Peringkat pertama adalah *Reliability* kedua *Responsiveness*, diikuti *Assurance*, kemudian *Emphaty*, dan terakhir *Tangibles*.

Untuk urutan dimensi yang pertama, *Reliability*, terdapat satu indikator yang harus benar-benar mendapatkan perhatian, yaitu "*Ketersediaan informasi yang dibutuhkan*" karena indikator tersebut memiliki kinerja yang rendah padahal pemohon memandang hal tersebut penting. Untuk indikator "*Ketepatan pendataan*" ternyata sudah memiliki kinerja yang baik sesuai dengan harapan pemohon. Adapun indikator "*Kecepatan waktu pelayanan*" walaupun memiliki kinerja yang kurang baik tetapi ternyata pada umumnya pemohon sudah menganggap hal tersebut sesuai dengan harapan mereka.

Dalam dimensi ke dua, *Responsiveness*, ternyata semua indikatornya sudah sesuai dengan harapan pemohon. Indikator-indikator yang memiliki kinerja yang baik tersebut adalah "*Pengertian petugas akan kebutuhan pemohon, Cepat tanggap petugas, dan Tanggung jawab petugas terhadap kekeliruan*".

Untuk indikator "*Waktu Tunggu*" walaupun memiliki kinerja yang kurang baik, tetapi pemohon memandang hal tersebut sudah sesuai dengan keinginan mereka.

Beranjak ke dimensi ke tiga, yaitu *Assurance*, semua indikator yang termasuk ke dalam dimensi ini memiliki kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan pemohon. Indikator-indikator tersebut adalah "*Profesionalisme petugas, Keterampilan petugas, Pengetahuan petugas, dan Kepercayaan terhadap petugas*".

Selanjutnya dimensi ke empat, *Emphaty*, sama halnya dengan dimensi *Assurance*, ternyata semua indikator pada dimensi ini juga memiliki kinerja yang

baik dan sesuai dengan harapan pemohon. Indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi ini adalah "*Perhatian sungguh-sungguh petugas, Kesetaraan pelayanan, Kemudahan berkomunikasi dengan petugas, Kemudahan prosedur pelayanan dan Keramahan petugas*".

Pada urutan terakhir adalah dimensi *Tangibles*, terdapat lima indikator yang sudah sesuai dengan keinginan pemohon, yaitu walaupun memiliki kinerja yang rendah tetapi pemohon memandang hal tersebut sudah cukup.

Indikator-indikator yang termasuk ke dalam dimensi ini adalah "*Keleluasaan tempat ujian praktek, Ruang ujian teori yang representatif, Kenyamanan ruang tunggu, Tempat parkir, dan Kebersihan toilet*". Untuk tiga dimensi yang lainnya, yaitu "*Kebersihan ruang pelayanan SIM, Kelengkapan alat-alat, dan Penampilan petugas*" pemohon memandang bahwa kinerjanya sudah melebihi harapan pemohon.

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pada umumnya prosedur pelayanan SIM sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

- Pada umumnya kinerja pelayanan SIM sudah sesuai dengan harapan pemohon terutama "*Responsiveness*" dan "*Assurance*". Adapun yang memiliki kinerja yang rendah adalah pada bagian "*Reliability*" (*Ketersediaan informasi yang dibutuhkan*).
- Terdapat beberapa Satpas di sebagian Polda yang belum memiliki fasilitas yang memadai, seperti komputer yang berusia tua sehingga kurang maksimal membantu pelaksanaan tugas, ruang ujian teori yang kurang

memadai serta tempat ujian praktek yang tidak memenuhi syarat.
c. Urutan aspek kinerja pelayanan me-

urut kontribusinya terhadap pembentukan kualitas pelayanan adalah:

PERINGKAT KONTRIBUSI	ASPEK KINERJA	INDIKATOR
I	Reliability (Kehandalan)	Kecepatan waktu pelayanan Ketersediaan informasi yang dibutuhkan Ketepatan pendataan pada SIM
II	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas pelayanan yang cepat tanggap Waktu tunggu yang tidak lama Petugas mengerti kebutuhan pembuat SIM Petugas bertanggung jawab atas kekeliruan pendataan
III	Assurance (Keyakinan)	Profesionalisme petugas Pengetahuan petugas Kepercayaan terhadap petugas Ruang pelayanan SIM yang bersih Keramahan petugas pelayanan
IV	Emphaty (Perhatian)	Petugas pelayanan SIM memberikan perhatian sungguh - sungguh Kesetaraan pelayanan tanpa memandang status sosialnya Keterampilan petugas Kemudahan prosedur pelayanan Kemudahan berkomunikasi dengan petugas
V	Tangibles (Fisik)	Ruang pelayanan SIM yang bersih Ruang ujian teori yang representatif Keleluasaan tempat ujian praktek Kelengkapan alat - alat Penampilan petugas pelayanan Kenyamanan ruang tunggu Tempat parkir Kebersihan toilet

9. Saran

NO	ATRIBUT YANG DINILAI	SARAN
1	Kebersihan ruang pelayanan SIM	Relokasi
2	Keleluasaan tempat ujian praktek	Sesuai
3	Ruang ujian teori yang representatif	Sesuai
4	Kelengkapan alat-alat	Relokasi
5	Penampilan petugas	Relokasi
6	Kenyamanan ruang tunggu	Sesuai
7	Tempat parkir	Sesuai
8	Kebersihan toilet	Sesuai
9	Perhatian sungguh-sungguh petugas	Pertahankan
10	Kesetaraan pelayanan	Pertahankan
11	Keramahan petugas	Pertahankan
12	Kemudahan prosedur pelayanan	Pertahankan
13	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas	Pertahankan
14	Kecepatan waktu pelayanan	Sesuai
15	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan	Tingkatkan
16	Ketepatan pendataan	Pertahankan
17	Petugas yang cepat tanggap	Pertahankan
18	Waktu tunggu yang tidak lama	Sesuai
19	Petugas mengerti kebutuhan pelanggan	Pertahankan
20	Tanggung jawab petugas terhadap kekeliruan	Pertahankan
21	Profesionalisme petugas	Pertahankan
22	Keterampilan petugas	Pertahankan
23	Pengetahuan petugas	Pertahankan
24	Kepercayaan terhadap petugas	Pertahankan

(Hasil penelitian Analisis Utama Rolitbang Sderembang Polri tahun 2005)