Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Tesis KIK

Analisis kualitas pelayanan SIM pada satpas SIM polda metropolitan Jakarta raya dengan menggunakan metode service quality

E. Zulpan Harahap

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=28865&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi karena kinerja pelayanan publik khususnya dalam birokrasi-birokrasi pemerintah sering terjadi tindakan exortion, yaitu menyalahgunakan tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Praktek exortion itulah yang paling mengganggu masyarakat karena dalam praktek tersebut petugas sering meminta imbalan. Sering tanpa malu atas tugas dan tanggung jawab si pejabat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang salah satunya termasuk dalam pemberian SIM. Kini masyarakat tidak suka dengan proses pelayanan yang berbelit-belit, memakan waktu, berisiko, apalagi minim atensi dan empati. Mereka menginginkan pelayanan yang instan tetapi memuaskan. Bahkan, mereka menghendaki semua keinginan dan kebutuhannya terpenuhi dalam waktu singkat, tanpa perlu merasa khawatir dan cemas. Salah satu instansi yang pelayanannya kerap mendapat sorotan dari masyarakat adalah Satpas Polda Metro Jaya yang memiliki tugas pelayanan atas surat izin mengemudi (SIM). Proses pengurusan SIM di Polda Metro Jaya sering dikeluhkan oleh masyarakat. Penyebabnya adalah pelayanan yang tidak standar, terutama yang menyangkut ujian teori maupun praktek, persyaratan yang kurang jelas, waktu penyelesaian, biaya yang tidak seragam, praktek percaloan, dan ternpat pelayanan yang tidak nyaman. Oleh karena itu tesis ini bertujuan untuk menganalisa kualitas kinerja pelayanan SIM pada SATPAS Polda Metro Jaya dengan menggunakan metode Servqual. Untuk sampai pada tujuan tersebut digunakan desain penelitian korelasional dengan melibatkan 500 responden yang diambil dengan teknik acak sederhana. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang sebelumnya teiah teruji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas melibatkan 30 sampel. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan formula statistika, yakni yang perhitungannya dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 12. Hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa Kualitas pelayanan SATPAS SIM Polda Metro Jaya secara umum sudah baik dengan tingkat pemenuhan harapan pelayanan sebesar 89,3%. Meskipun semua harapan pemohon SIM belum dapat dipenuhi namun petugas sebenarnya sudah menunjukkan upaya maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM. Dimensi pelayanan yang pemenuhannya paling tinggi adalah empati, diikuti jaminan, daya tanggap, bukti fisik, dan keandalan. Dimensi pelayanan yang paling dianggap penting oleh pemohon SIM adalah dimensi keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Ada ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan pemohon SIM terhadap dimensi pelayanan dengan kinerja yang diberikan. Pemohon SIM mengutamakan keandalan pelayanan namun kenyataannya dimensi keandalan justru menunjukkan gap yang paling besar.