Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Hubungan antara kualitas layanan petugas unit pelayanan SIM dengan tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Polres Aceh Tamiang

Teuku Rizal Moelana

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35502&lokasi=lokal

---

Abstrak

Kualitas pelayanan (service quality) adalah persepsi pelanggan atas produk jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Dengan demikian untuk mencapai kualitas pelayanan, Polri harus berorientasi kepada pelanggan atau apa yang menjadi harapan masyarakat. Tujuan orientasi kepada pada pelanggan ini adalah untuk menimbulkan persepsi yang balk dalam benak pelanggannya. Persepsi ini panting artinya karena ketika persepsi pelanggan atas produk jasa yang diberikan sesuai harapan atau melebihi harapan maka kepuasan pelanggan tercapai. Untuk alasan yang sama, Pokes Aceh Tamiang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat melalui unit pelayanan SIM-nya. Hal ini sejalan dengan pereepatan pelaksanaan rencana strategis Polri 2005 -- 2009 dan grand strategi Polri 2005 -2025_
Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Adakah hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan SIM dengan kualitas layanan Unit SIM di wilayah Poires Aceh Tamiang? (2) Seberapa besarkah hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan SIM dengan kualitas layanan Unit SIM di
wilayah Pokes Aceh Tamiang?
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dan sarnpel adalah masyarakat sebagai pemohon SIM di. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, wawancara dan telaah dokumen. Tehnik analisa yang digunakan adalah dengan melakukan statistik deskriptif serta uji korelasi dan regresi.
Temuan, Pembahasan dan Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: (1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas dengan tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Pokes Aceh Tamiang. Arah hubungan yang terjadi adalah positif, yang berarti semakin besarltinggi kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Poires Aceh Tamiang, maka semakin besar/tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Poires Aceh Tamiang, atau sebaliknya semakin kecillrendah kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Pokes Aceh Tamiang maka semakin kecil/rendah pula tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Poires Aceh Tamiang.(2) Besamya hubungan kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Pokes Aceh Tamiang dengan tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Pokes Aceh Tamiang adalah sebesar 48,5 %. Sedangkan 51,5% berasal dari pengaruh faktor lainnya, misalnya faktor sosiai budaya (karakteristik masyarakat Aceh). Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Pokes Aceh Tamiang memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Pokes Aceh Tamiang adalah dalam kategori sedang.
Saran atau rekomendasi dalam penelitian ini adalah perlunya rneningkatkan kualitas layanan dengan menerapkan ISO 9001:2001, membuat saluran komunikasi untuk pelanggan, sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran kerja petugas, membina dan rneningkatkan kerjasama dengan instansi serta partisipasi masyarakat, dan menciptakan budaya dalam lingkungan kerja internal yang mendukung di Unit Pelayanan SIM satuan Fungsi Lantas Pokes Aceh Tamiang dalam memberikan pelayanan prima kepada

masyarakat, dan untuk penelitian berikutnya disarankan agar melakukan penelitian terhadap aspek aspek kepuasan pelanggan lain.