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

Pengaruh kualitas pelayanan SIM keliling terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemohon SIM di wilayah hukum Polres Sidoarjo

Sigit Harimbawan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=42659&lokasi=lokal

---

Abstrak

Kondisi pelayanan polri pada saat ini masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masih banyak ditemukan sikap perilaku petugas yang banyak mendapat sorotan negatif dari masyarakat. Sedangkan pada era demokratisasi seperti saat ini, masyarakat sudah mulai berani dan kritis dalam menuntut haknya untuk mendapatkan pelayanan serta menyampaikan keluhan-keluhan terhadap pelayanan yang mereka anggap belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan khususnya dalam pelayanan SIM. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar Polri khususnya berubah dan dapat memberikan pelayanan terbaik atau prima terhadap masyarakat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan dari Parasuraman dkk (dalam Tjiptono) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan disusun dari lima dimensi yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati).

Lokasi penelitian dilaksanakan di Polres Sidoarjo, dengan obyek penelitian adalah masyarakat yang melaksanakan pengurusan SIM melalui SIM keliling yang berjumlah 100 responden. Pendekatan dan Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif Pendekatan kuantitaif ini memberikan informasi kepada peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan SIM keliling terhadap tingkat kepuasan masyarakat di wilayah hukum Polres Sidoarjo dalam bentuk besaran angka. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yaitu pengumpulan informasi dengan cara penyebaran kuesioner terhadap responden yang telah ditenukan.

Temuan penelitian ini menunjukkan hasil analisa statistik terhadap variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (tingkat kepuasan masyarakat) dengan menggunakan program SPSS 17.00 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan SIM keliling terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemohon SIM di wilayah hukum Polres Sidoarjo.

Dalam penelitian ini didapat suatu kesimpulan tentang kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal tersebut terlihat juga pada pengaruh antar dimensi yang terdapat pada variabel kualitas pelayanan yang bernilai positif kecuali dimensi daya tanggap yang bernilai negatif Selain itu diketahui juga bahwa selain kualitas pelayanan, masih ada variabel lainnya yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di wilayah hukum Polres Sidoarjo.