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

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Protokol Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pemohon SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Satlantas Polres Lombok Tengah

Glend Felix

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=58706&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi munculnya Covid-19 yang berkembang menjadi pandemi global yang berdampak pada aspek sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat. Proses pergantian tampuk pimpinan Polri juga melahirkan Program Presisi yang juga menaruh perhatian besar kepada aspek pelayanan publik. Jargon 3M yang digelorakan oleh kementrian Kesehatan juga sudah disosialisasikan dan diimplementasikan dalam seluruh aspek kehidupan masyrakat, tidak terkecuali pelayanan publik oleh Polri, sehingga perlu dianalisis dampaknya. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan dan penerapan protokol Kesehatan terhadap tingkat kepuasan pemohon SIM di Satlantas Polres Lombok Tengah.
Penelitian ini berlandaskan pada Teori SERVQUAL (PARASURAMAN), Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK .01 .07 /MENKES /247 /2020 Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Diesease 2019 (COVID-19) dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat.
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel sebanyak 98 pemohon SIM. Teknik sampling menggunakan total sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala likert, Teknik Analisis Data yang digunakan adalah uji instrumen (validitas & reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis (uji-t & uji-F), dan uji R2 untuk menentukan koefisien determinasi.
Faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pemohon SIM pada satuan penyelenggara administrasi SIM di Satlantas Polres Lombok Tengah dan Faktor Protokol Kesehatan di Masa Pandemi Covid 19 berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pemohon SIM pada satuan penyelenggara administrasi SIM di Satlantas Polres Lombok Tengah.
Kualitas pelayanan dan penerapan protokol kesehatan mempengaruhi kepuasan pemohon sim di satlantas polres lombok tengah sebesar 72,8% sedangkan 27,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Penulis juga

menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan untuk meneliti faktor lain diluar kualitas pelayanan dan penerapan protokol Kesehatan yang memiliki peluang sebesar 27,2%.