

Jurnal Sains Manajemen Nitro

<https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jsmn>

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PERSONIL TERHADAP KEPUASAN PENGURUSAN SURAT IZIN MENGENUDI PADA POLRESTABES KOTA MAKASSAR

Muhammad Rezki ¹, Rosnaini Saga ¹, Abdul Samad ²

¹ Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

² Universitas Fajar

Abstrak

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah Kinerja Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polrestabes Kota Makassar? Apakah Kinerja Personil berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polrestabes Kota Makassar? Apakah Kinerja Pelayanan Publik dan Kinerja Personil berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polrestabes Kota Makassar? Penelitian ini dilaksanakan pada Polrestabes Kota Makassar. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Purposive Sampling kepada 71 responden pengurus SIM di Polrestabes Kota Makassar. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Pelayanan Publik mempunyai pengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus SIM pada Polrestabes Makassar, (2) Kinerja Personil mempunyai pengaruh Positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pemohon SIM Pada Polrestabes Kota Makassar, (3) Pelayanan Publik dan Kinerja Personil secara Bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon SIM Pada Polrestabes Kota Makassar.

Kata kunci: Kinerja, Kepuasan Pelayanan, Pelayanan Publik, Polrestabes Kota Makassar

Abstract

The formulation of the problem in this study is Does Public Service Performance affect Community Satisfaction with a Driving License (SIM) at the Makassar City Police Traffic Traffic Unit? Does Personnel Performance Affect Community Satisfaction with Driving Permits (SIM) at the Makassar City Police Traffic Unit? Does Public Service Performance and Personnel Performance Affect Public Satisfaction with Driver's Licenses (SIM) at the Makassar City Police Traffic Unit? This research was conducted at Polrestabes Makassar City. The sampling technique used Purposive Sampling to 71 respondents consumer SIM administrators at Polrestabes Makassar City. The reason for determining the object of this research is because it is easily accessible by researchers so that it can facilitate the implementation of research. From the results of the study it can be concluded that (1) The Public Service has a positive and significant influence on the satisfaction of SIM administrators at the Makassar Polrestabes, (2) Personel Performance have a positive and insignificant effect on SIM applicant satisfaction at the Makassar City Police, (3) Public Service Factors and Personnel Performance Together have a positive and significant influence on Driver's License Applicant Satisfaction at the Makassar City Polrestabes.

Keywords: Makassar City Police, Performance, Public Service, Service Satisfaction

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan (Arpan, 2020).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah negara sebagai abdi masyarakat (Dwiyanto, 2015). Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu: efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya (Oktivinanto, 2012). Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan arena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Pemerintahan menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya (Rahmawati et al, 2022). Setiap individu memiliki hak dan kewajiban yaitu hak menerima pelayanan dan kewajiban memberikan pelayanan.

Kepolisian sebagai sebuah lembaga negara harus mengutamakan pelayanan pada masyarakat dan dalam pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya dari dan untuk kepentingan publik. Sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”.

Seorang dalam menggunakan sarana kendaraan yang dipakai berlalulintas di jalan raya haruslah taat dan patuh terhadap aturan berlalulintas, salah satunya harus memiliki surat izin mengemudi yang menjadi salah satu ketaatannya dalam berlalulintas karena memenuhi dan mematuhi aturan hukum yang berlaku (Ilyas, 2021). Oleh karena itu, ketaatan berlalulintas menjadi kewajiban bagi setiap pemilik surat izin mengemudi dalam melanjukan kendaraannya.

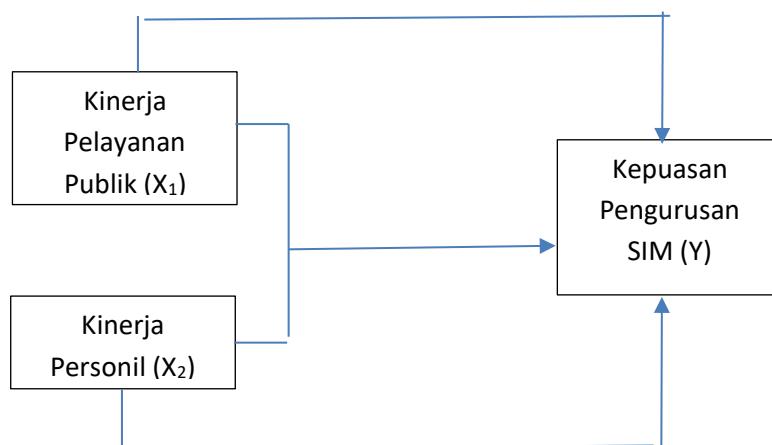
Masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan diminta kesadarannya untuk membuat Surat Izin Mengemudi apabila pengemudi atau pengguna kendaraan tersebut ingin mengemudikan kendaraanya. Penerbitan Administrasi lalulintas pelayanan Surat Izin

Mengemudi (SIM) merupakan bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap Masyarakat. Pada pelayan masyarakat oleh pihak kepolisian semestinya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan, tetapi realitasnya belum sepenuhnya tercapai (Ahmadi dan Ilham, 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti reliability, responsivity, assurance, tangibility dan empathy dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan (Manullang, 2008). Kepuasan masyarakat merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik (Gunawan, 2018). Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi faktor strategis dalam pelayanan. Oleh karena itu, pihak penyelenggaraan pelayanan publik harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan masyarakat. Pengelola penyelenggaraan pelayanan publik harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat, atau justru sebaliknya (Diansari dan Larasati, 2016)

Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis, yang dimana akan memberikan dasar yang baik bagi citra instansi (Daga, 2019). Keberadaan Satlantas Polres Makassar sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan surat izin mengemudi, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Makassar agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Makassar guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pelayanan publik dan pengaruh kinerja personil terhadap kepuasan pengurusan Surat Izin Mengemudi pada Polrestabes Kota Makassar. Maka dari itu, kerangka konseptual dari penelitian seperti pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis dari penelitian ini berdasarkan kerangka konseptual di atas adalah sebagai berikut.

1. Diduga Kinerja Pelayanan Publik berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan pengurusan Surat izin mengemudi pada polrestabes kota Makassar.
2. Diduga Kinerja Personil berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan pengurusan Surat izin mengemudi pada polrestabes kota Makassar.

3. Diduga Kinerja pelayanan Publik dan kinerja Personil secara simultan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan pengurusan Surat izin mengemudi pada polrestabes kota Makassar.

2. Metodologi

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat pemohon surat izin mengemudi pada Polrestabes kota Makassar yang berjumlah 132.651 orang pemohon per tahun 2022. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 71 responden. Penelitian ini bertempat di Polrestabes Kota Makassar dengan Waktu penelitian: 1 bulan. Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

3. Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Data pada penelitian ini diambil berdasarkan karakteristik Responden yakni pemohon Surat Izin Mengemudi pada Polrestabes kota Makassar.

Tabel 1. Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	52 Orang	73 %
2	Perempuan	29 Orang	27 %
Total		71	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 71 orang dimana responden yang terbanyak adalah laki-laki yang berjumlah 52 orang sedangkan responden pemohon SIM di polrestabes kota Makassar berjumlah 29 orang.

Tabel 2. Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	18 – 30 Tahun	43 Orang	60 %
2	31 - 50 Tahun	20 Orang	28 %
3	51 Tahun Keatas	8 orang	12 %
Total		71	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 71 orang dimana responden yang terbanyak adalah usia 18 sampai dengan 30 tahun ke atas yang berjumlah 43 orang sedangkan responden pemohon SIM di polrestabes kota Makassar yang berusia 51 tahun ke atas hanya berjumlah 8 orang.

Tabel 3. Responden Menurut Jenis SIM

No	Usia	Jumlah	Persentase
----	------	--------	------------

1	SIM BII dan BII Umum	2 Orang	1 %
2	SIM BI dan BI Umum	24 Orang	39 %
3	SIM A dan A Umum	10 Orang	14 %
4	SIM C	35 Orang	46 %
Total		71	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 71 orang dimana responden yang terbanyak adalah pemohon SIM C yang berjumlah 35 orang sedangkan responden pemohon SIM BII dan BII Umum di polrestabes kota Makassar hanya berjumlah 2 orang.

Hasil Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil perhitungan uji validitas untuk semua variabel dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4 di bawah ini :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Nilai AVE	Keterangan
1	Kepuasan Konsumen	0.671	Valid
2	Kinerja Pelayanan Publik	0.438	Valid
3	Kinerja Personil	0.558	Valid

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa kuesioner Kepuasan Konsumen dan Kinerja Personil dinyatakan valid karena memiliki nilai korelasi signifikan > dari r Tabel yaitu 0.195 atau dengan kata lain t Tabel > r Tabel, artinya semua variable yang dijadikan sebagai indikator sudah tepat untuk dijadikan kuesioner.

Hasil perhitungan uji Reliabilitas untuk semua variabel dapat dilihat secara lengkap pada tabel 5 di bawah ini:

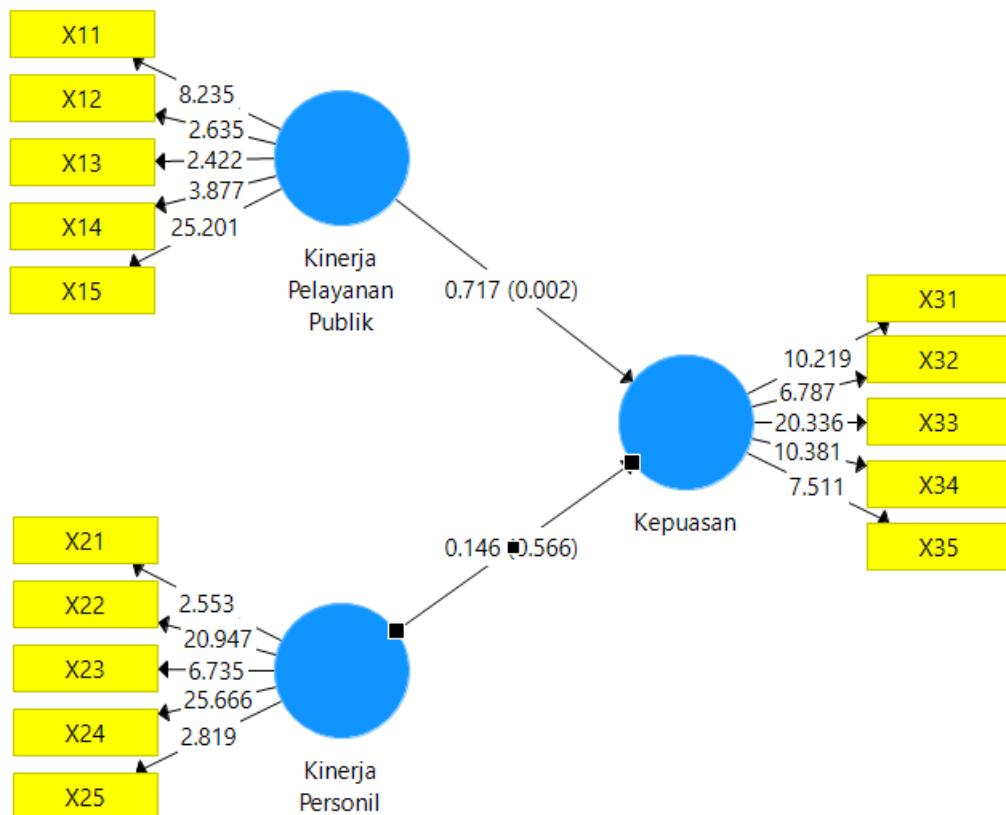
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Konsumen	0.877	Reliabel
2	Kinerja Pelayanan Publik	0.686	Reliabel
3	Kinerja Personil	0.775	Reliabel

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa kuesioner Kepuasan KOnsumen, Kinerja Pelayanan Publik dan Kinerja Personil dinyatakan valid karena memiliki nilai Cronbach alpha > dari 0.6 atau dengan kata lain semua variable yang dijadikan sebagai indikator sudah reliabel atau konsisten Sebagai alat ukur variable.

2. Hasil Uji T (Parsial)

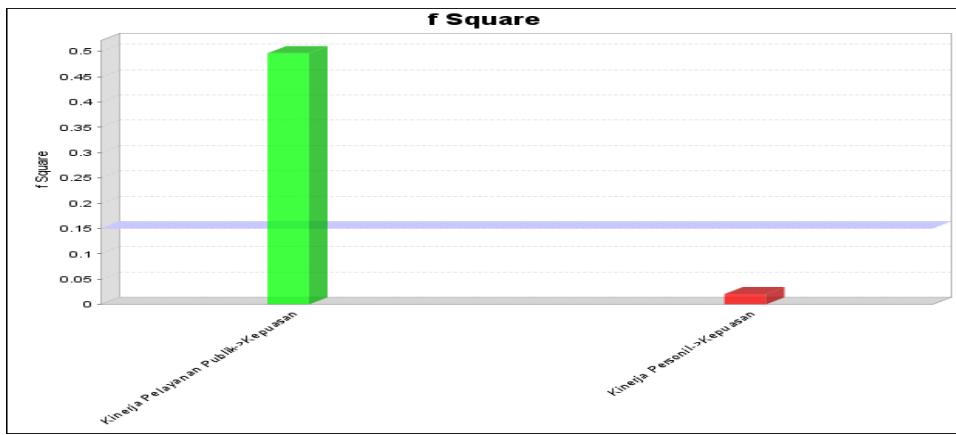
Hasil analisis structural equation model dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Hasil Analisis Structural Equation Model

Hasil pada gambar 2 di atas mencerminkan Path Coefficients yang merupakan hasil pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) dan tidak langsung (*indirect effect*) sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel Kinerja Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikansi $0.002 (< 0.05)$
 - b. Variabel Kinerja Personil berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikansi $0.566 (> 0.05)$



Gambar 3. Hasil Uji F Square

Dari gambar 3 Nilai f square pada penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel endogen terhadap variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah disiplin kerja dan kinerja personil, sedangkan variabel eksogen dalam penelitian ini adalah pengawasan dan kode etik. Kriteria penilaian f square menurut (Henseler et al., 2009) adalah sebagai berikut : $0,02 \leq f \leq 0,15$ = efek kecil, $0,15 \leq f \leq 0,35$ = efek medium, $f \geq 0,35$ = efek besar.

3. Uji R (*Adjusted R Square*)

Adapun hasil uji R dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Uji R Square

No	Variabel	R Square	R Square Adjusted
1	Disiplin Kerja	0,714	0,706

Dari tabel 6 Nilai R Square dari variable discipline kerja sebesar 0887 Menurut (Chin & Marcoulides, 1998), nilai R-Square dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67, moderat jika lebih dari 0,33 tetapi lebih rendah dari 0,67, dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33, oleh karena itu Nilai R Square pada penelitian ini termasuk kategori kuat.

Untuk nilai adjusted R Square menunjukkan angka 0,706 yang berarti ke dua variable independen berpengaruh sebesar 70,6% terhadap variable dependen sedangkan 29,4% lainnya menunjukkan pengaruh dari luar variable yang tidak ditetapkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Koefisien regresi X_1 variabel Kinerja Pelayanan Publik dimana memperoleh nilai positif 0,717 dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ yang menyatakan bahwa variable Kinerja Pelayanan Publik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon SIM pada Polrestabes kota Makassar. Hal ini berarti faktor Kinerja Pelayanan Publik sangat berarti dalam Konsep Pelayanan pada Polrestabes Kota Makassar. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) diterima.

Hubungan faktor Kinerja Pelayanan Publik terhadap disiplin kerja ini mempunyai

hubungan yang begitu kuat dan searah. Hal ini dikarenakan adanya indikator pada variable pelayanan publik memberikan persepsi dan nilai positif terhadap kepuasan Masyarakat yang mengus Surat Izin Mengemudi pada Satpas Polrestabes Kota Makassar.

Koefisien regresi X_2 variabel Kinerja Personil dimana memperoleh nilai positif 0,146 dengan nilai signifikan $0,566 > 0,05$ yang menyatakan bahwa variable Kinerja Personil mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon SIM pada Polrestabes kota Makassar. Hal ini berarti Kinerja Personil belum memberikan dampak yang signifikan sesuai standar Pelayanan pada Polrestabes Kota Makassar. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) ditolak.

Pelayanan Publik dan Kinerja Personil secara Bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon SIM Pada Polrestabes Kota Makassar dengan Koefisien regresi X_1 variabel Kinerja Pelayanan Publik dan X_2 variabel Kinerja Personil dimana memperoleh nilai R Square sebesar 0,714 dan berada dalam kategori hubungan kuat sedangkan untuk nilai adjusted R Square menunjukkan angka 0,706 yang berarti ke dua variable independen berpengaruh sebesar 70,6% terhadap variable dependen sedangkan 29,4% lainnya menunjukkan pengaruh dari luar variable yang tidak ditetapkan dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis pertama (H3) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara Bersama-sama Pelayanan Publik dan Kinerja Personil memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon SIM Pada Polrestabes Kota Makassar.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon SIM di Polda Sulawesi Selatan, kinerja Personil berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon SIM di Polda Sulawesi Selatan sedangkan kinerja pelayanan Publik dan Kinerja Personil secara Bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon SIM di Polda Sulawesi Selatan.

Personil pelayanan SIM di Polrestabes kota Makassar agar meningkatkan Kinerja personil dalam pelayanan pengurusan SIM di kota Makassar. Dalam pelayanan SIM di polrestabes kota Makassar ada baiknya untuk lebih meningkatkan pelayanan publiknya agar supaya masyarakat pemohon SIM lebih merasakan dampak daripada pelayanan public personal di Polrestabes kota Makassar.

5. Daftar Pustaka

- Ahmadi, M. Z., & Ilham, L. (2020). Kinerja Kepolisian Dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kantor Satlantas Polres Soppeng. *Jurnal Tomalebbi*, (1).
- Arpan, A. (2020). Analisis kinerja pelayanan publik pengurusan Surat Ijin Mengemudi berbasis teknologi informasi. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 15(1), 16–25. <https://doi.org/10.20473/jsd.v15i1.2020.16-25>
- Daga, R. (2019, March). The Influence of Quality Product to Value of Customer And Customer Satisfaction Recycle Product In Makassar. In *First International Conference on*

- Materials Engineering and Management-Management Section (ICMEMm 2018)* (pp. 67-70). Atlantis Press.
- Diansari & Larasati (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (Surat Izin Mengemudi C) di Polres Semarang 2016
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah mada University Press.
- Gunawan (2018). Pengaruh Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi di Surat Izin Mengemudi Corner Jogja City Mall Jogjakarta.
- Ilyas, M. Z. (2021). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Disatuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar Makassar. *Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin*.
- Manullang. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. *Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara*.
- Oktivinanto, O. (2012). *Tingkat kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang salatiga Diukur dari dimensi Kualitas Pelayanan*. dalam Tugas Akhir Program Studi DIII Perbangkan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). Salatiga.
- Rahmawati, R., Ansari, M. I., & Tahir, M. (2022). Kinerja Polisi Satuan Lalu Lintas (Satlantas) di Polres Wajo. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 780-791.