JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 2, No. 4, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN RESOR HULU SUNGAI UTARA

Miftahul Jannah[1], Sugianor[2], Saidah Hasbiyah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail:miftahuljannah@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan komunitas harus mempunyai parameter pelayanan, sebagai bentuk penjaminan adanya keyakinan bagi pelaksana dalam melakukan kewajiban terhadap penerima layanan. Layanan Pembuatan SIM di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara Tidak Sesuai dengan SOP, Ditemukan adanya indikasi tindakan pemungutan tidak benar yang dijalankan oleh sebagian aparat atau pihak tertentu, Pelayanan Lamban permasalahan ketiga adalah pelayanan yang diberikan juga cenderung cenderung lamban. Penelitian Kuantitatif yang digunakan dalam studi ini dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, observasi, dokumentasi. Analisis data, melalui uji validiras dan uji realibilitas. Hasil penelitian dari uji Thitung sebesar sebesar 126.752 dibandingkan ttabel (db-98) yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,1 yang berarti bahwa t hitung > t tabel maka Ha diterima, Ho ditolak serta Hal diterima berarti "Ada Pengaruh Positif Dan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan SIM Di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara." Dari perhitungan uji determinan menunjukan besarnya nilai korelasi atau hubugan (R Square) 99,4 dari output tersebut diperoleh Standard Error of the Estimate sebesar 0,863 atau 86%, dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,1 bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat. Peningkatan pelayanan pembuatan SIM di Polres Hulu Sungai Utara perlu dilakukan melalui profesionalisme petugas, kenyamanan fasilitas, dan sistem antrean yang tertata.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kepolisian

ABSTRACT

Public services must have service standards, as a guarantee of certainty for providers in carrying out tasks for service recipients. SIM Making Services at the Hulu Sungai Utara Police Resort Do Not Comply with SOPs, There were indications of illegal levies carried out by certain officers or parties, Slow Service The third problem is that the services provided also tend to be slow. Quantitative research used in this study is a descriptive type. Data collection techniques include questionnaires, observation, documentation. Data analysis, through validity tests and reliability tests. The results of the T-test were 126,752 compared to t-table (db-98) which is 1.660 with a significance level of 0.1 which means that t count> t table then Ha is accepted, Ho is rejected and Hal is accepted meaning "There is a Positive and Significant Influence Between Service Quality and Public Satisfaction in SIM Making Services at the Hulu Sungai Utara Police Resort." From the calculation of the determinant test, it shows that the correlation or relationship value (R Square) of 99.4 from the output obtained a Standard Error of the Estimate of 0.863 or 86%, with a significance level of 0.000 <0.1 that there is an influence between Service Quality (X) on Public Satisfaction. Improving SIM making services at the Hulu Sungai Utara Police needs to be done through the professionalism of officers, comfort of facilities, and an organized queue system

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction, Police Department*

PENDAHULUAN

Sesuai Ketentuan Kepala Polri Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 Tentang Lisensi Mengemudi. Menyatakan bahwa yang berhak dalam menjalankan penerbitan Lisensi Mengemudi untuk masyarakat adalah Kapolres di tiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada Kepala Bagian Lantas.

Kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi merupakan ukuran yang menggambarkan seberapa baik instansi kepolisian dalam melayani masyarakat dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi. Ketika menghadapi zaman globalisasi yang dipenuhi rintangan dan peluang, aparat pemerintah sebagai pelayan publik yang memberikan pelayanan optimal menuju pemerintahan yang bersih. Layanan komunitas yang disajikan kepada publik setiap masa selalu memerlukan layanan komunitas yang prima dari birokrasi yang dilakukan secara terbuka dan akuntabel.

Keberadaan Polres Hulu Sungai Utara amat dibutuhkan rakyat untuk menunjang kemudahan dalam pemrosesan Lisensi Mengemudi, harapan publik terhadap Polres Hulu Sungai Utara agar mampu mengoptimalkan pelayanan masyarakat kepada rakyat merupakan keharusan bagi Polres Hulu Sungai Utara untuk merealisasikan layanan yang prima, sehingga apa yang menjadi impian dan target pengguna service akan dapat dicapai. Penerbitan Surat Lisensi Berkendara merupakan salah satu layanan komunitas yang penting bagi masyarakat. Namun fenomena masalah yang terjadi dalam proses pembuatan SIM di Polres HSU menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berikut beberapa fenomena masalah yang menjadi latar belakang penelitian ini:

1. Melanggar ketentuan Standar Prosedur Operasional (SPO). Tetap ada penduduk yang mendapat izin berkendara dengan gampang tanpa sukses dalam ujian teoretis dan aplikatif pada saat pemrosesan SIM terdapat 6 SOP yang harus ditempuh seseorang agar mendapatka SIM. Mulai dari yang paling umum yaitu pendaftaran, pengecekan berkas, ujian teori dan praktek apabila semua tahapan tersebut berhasil dilalui sesuai dengan SOP maka seseorang berhak mendapatkan SIM, namun yang terjadi masih banyak masyarakat Hulu Sungai Utara yang tidak mengikuti tahapan dalam pembuatan SIM namun mendapatkan SIM dengan mudah dan tidak mengikuti aturan sehingga hal tersebut menjadi tanda tanya besar kenapa ini bisa terjadi.
2. Adanya praktik pembayaran yang tidak sesuai dengan prosedur resmi dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Tindakan ini dilakukan oleh oknum petugas atau pihak tertentu yang tidak bertanggung jawab. Misalnya, masyarakat diminta membayar lebih dari tarif yang telah ditetapkan agar proses pengurusan SIM menjadi lebih mudah dan cepat. Selain itu, ditemukan pula kasus di mana peserta ujian SIM yang tidak lulus tetap tercatat sebagai pemohon yang berhasil memperoleh SIM. Hal ini menunjukkan adanya dua bentuk penyimpangan. Pertama, masyarakat yang ingin mendapat lisensi berkendara tanpa menempuh tes konseptual dan operasional secara resmi melakukan pembayaran tambahan kepada pihak tertentu. Kedua, masyarakat yang gagal dalam ujian teori dan praktik tetap mendapatkan SIM tanpa mengulang ujian, dengan memberikan sejumlah biaya di luar ketentuan
3. Pelayanan Lamban, pelayanan yang diberikan juga cenderung lamban berdasarkan SOP yang mengacu pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengumudi Pembuatan SIM seharusnya memakan waktu

2 jam, namun masih ada masyarakat yang mengeluh pembuatan SIM membutuhkan waktu lebih dari 1 hari dikarenakan petugas terlambat dalam memberikan pelayanan.

Dengan demikian, Studi ini dimaksudkan untuk mengkaji standar pelayanan dalam pengurusan SIM di Polres HSU serta menggali bagaimana kualitas pelayanan tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara dan apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhinya.

Studi memakai metodologi kuantitatif merupakan jenis riset ini. Data-data mengenai fakta dan fenomena yang ada di tempat tersebut akan disajikan secara metodis dan benar oleh studi ini. Tool investigasi merupakan sebuah fasilitas pengumpulan fakta yang digunakan untuk menakar gejala natural maupun kemasyarakatan yang dipelajari. Tiga metodologi pengumpulan data dipakai yakni observasi, kuisioner, dokumentasi. Metodologi analisa data memakai analisa kuantitatif dengan lengkap dari temuan-temuan studi. Sebelum menjalankan kajian data, lebih dahulu dilaksanakan tes keabsahan dan tes keandalan. Cara analisis informasi yang dipergunakan meliputi analisis regresi liniear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi (R2), yang semua dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

PEMBAHASAN

Berdasarkan KBBI, kepuasan berasal dari kata "puas" yang maknanya adalah merasa gembira. Sedangkan makna kepuasan yaitu hal gembira yang berciri puas, kelegaan serta kegembiraan. Kepuasan merupakan hasil dari selisih antara performa yang dirasakan dengan ekspektasi yang diperoleh. Bilamana performa yang didapat tidak sesuai pengharapan maka publik akan merasa kecewa. Begitu juga sebaliknya, bilamana performa yang sesuai pengharapan maka publik akan merasa puas dengan performa yang disajikan.

Kepuasan adalah tanggapan positif konsumen yang dimanifestasikan melalui berbagai hal seperti rasa gembira, tercapainya ekspektasi terhadap suatu prestasi dan layanan. Kepuasan adalah derajat perasaan customer setelah mengkomparasi antara apa yang didapatkannya dan antisipasi yang dimilikinya (Umar dalam Meithiana Indrasari, 2019:82). Kepuasan komunitas merupakan rasa bahagia atau disappointed yang muncul dari perbandingan antara barang atau servis yang dirasakan dan diantisipasi.

Service publik merupakan setiap bentuk layanan yang diberikan oleh otoritas atau organisasi swasta untuk memenuhi kebutuhan komunitas. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan administratif, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keamanan, dan lain-lain. Otoritas sebagai penyuplai servis publik yang dibutuhkan oleh komunitas harus memiliki tanggung jawab dan senantiasa berikhtiar untuk memberikan layanan yang maksimal demi kemajuan pelayanan masyarakat. Sedangkan menurut konsep Sadu Wasistiono dalam rujukan Hardiyansyah (2017), service publik dimaknai sebagai penyelenggaraan pelayanan baik yang dijalankan oleh aparatur negara, kalangan swasta yang mewakili pemerintah, ataupun kalangan swasta terhadap komunitas masyarakat, dengan kompensasi finansial atau tanpa kompensasi finansial guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Kualitas pelayananatau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis

kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini pastinya berbentuk peningkatan standar pelayanan agar dapat lebih maksimal lagi. Pada langkah-langkah modifikasi standar pelayanan tersebut diperlukan berbagai elemen untuk memperkuat prosedurnya. Contohnya riset atau pengamatan terhadap konsumen, yang mencakup di dalamnya berupa saran, pandangan maupun tanggapan mengenai layanan yang telah diberikan.

Studi ini memakai teori yang mengacu Kualitas Pelayanan (X) Teori Menurut Parasuratman, Zeithaml dkk (dalam Nurdin Ismail: 2019) dan Kepuasan Masyarakat (Y) Teori menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam (Indasari, 2019:92) secara umum dan yang paling menonjol, yakni :

1. Analisis Data Responden
   a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

      Partisipan dalam riset ini merupakan pengaju pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara yang merupakan masyarakat Hulu Sungai Utara ataupun lainnya yang berjumlah 100 orang. Berikut ini disajikan data identitas responden sesuai jenis kelamin dan usia. Melihat dari tabel 4.2 dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan partisipan sejumlah 100 individu terdapat pria dan wanita. Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar narasumber dalam riset ini adalah kaum hawa

   b. Identitas Responden Berdasarkan Usia

      Dari identitas responden berdasarkan usia dapat terlihat bagaimana variasi tingkat usia seluruh responden pada Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara, yang mana peneliti merangkum dengan rentang usia 17 tahun sampai 70 tahun.

      Berdasarkan Identitas Partisipan berdasarkan umur, diketahui bahwa narasumber dalam riset ini terdiri dari beragam kategori usia. Sebagian besar informan berada pada kisaran umur 17-26 tahun sejumlah 81 individu atau setara dengan 81%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara berasal dari kalangan usia muda atau usia produktif awal, yang umumnya merupakan pemohon SIM pertama. Kelompok usia 27-36 tahun berjumlah 9 orang atau 9%, usia 37-46 tahun sebanyak 3 orang atau 3%, usia 47-56 tahun sebanyak 4 orang atau 4%, usia 57-66 tahun sebanyak 1 orang atau 1%, dan usia 67-70 tahun sebanyak 2 orang atau 2%. Total keseluruhan responden berjumlah 100 orang.

      Distribusi usia ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan SIM lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat usia muda yang cenderung memiliki ekspetasi tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, presepsi dan kepuasan masyarakat dalam kelompok usia ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian.

2. Deskripsi Jawaban Responden
   a. Jawaban Responden Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan

      Untuk mengatur variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dilakukan pembagian kuesioner atau angket kepada responden dari pengunjung. Kuesioner mengandung 10 indikator yang kemudian dibuat menjadi 10 pernyataan, dimana responden diharuskan memberikan jawaban atau memilih dari salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan peniliti. Kuesioner diberikan atau dibagikan kepada masyarakat yang pernah

melakukan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara dan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara.

1) Distrubusi Jawaban Responden Tentang Indikator Fasilitas Prasarana

   Hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Pasuratman, Zethaml dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), Standar pelayanan mencakup lima komponen yaitu: Tangible (Aspek Fisik), Reliability (Kredibilitas), Responsiveness (Daya Respon), Assurance (Kepercayaan), dan Empathy (Kepedulian). Indikator fasilitas prasarana termasuk dalam Instrumen Tangible (Bukti Fisik), yang berkaitan dengan kondisi fisik sarana dan prasarana pelayanan seperti bangunan, ruang tunggu, kebersihan serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Dari hasil penelitian tersebut mencerminkan instrumen penelitian Tangible (Bukti Fisik) telah cukup terpenuhi mengingat mayoritas responden mengindikasikan level kepuasan yang baik terhadap fasilitas yang disediakan. Hal ini menunjukkan bahwa Polres Hulu Sungai Utara telah memberikan aspek fisik layanan, yang pada gilirannya turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan pembutan SIM.

2) Distribusi Jawaban Responden Indikator SDM Perusahaan

   Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), indikator ini berkaitan dengan dimensi tangible atau bukti fisik, yang meliputi segala sesuatu yang dapat dilihat secara fisik, termasuk penampilan pegawai, seragam, kebersihan, dan sikap pegawai dalam melayani masyarakat. Penampilan dan perilaku petugas pelayanan menjadi bagian penting karena dapat mempengaruhi persepsi awal masyarakat terhadap profesionalisme dan keseriusan institusi dalam memberikan pelayanan.

3) Distribusi Jawaban Responden Tentang Kemampuan Karyawan Dalam Menyediakan Pelayanan

   Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), indikator ini mencerminkan elemen konsistensi atau stabilitas, merupakan kompetensi tenaga kerja dalam menghadirkan service yang akurat dan terpercaya konsisten, dan dapat diandalkan sejak awal. Keandalan menjadi dimensi esensial dalam pelayanan umum disebabkan terkait direct dengan trust masyarakat luas terhadap institusi pemberi layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan pada unit pelayanan SIM di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara sudah cukup andal dalam menjalankan tugasnya, sehingga berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

4) Distribusi Jawaban Responden Tentang Keahlian Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan

   Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan dengan dimensi reliability dalam teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), keahlian karyawan merupakan salah satu

indikator penting dari keandalan pelayanan. Reliability mencakup kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan dapat dipercaya sejak awal. Keahlian teknis dan pemahaman prosedural karyawan dalam melayani masyarakat merupakan bentuk dari keandalan tersebut. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat merasa bahwa karyawan memiliki kemampuan profesional yang cukup untuk menjalankan tugas pelayanan pembuatan SIM dengan akurat dan andal, yang pada ujungnya akan menambah kredibilitas dan satisfaction warga kepada kualitas pelayanan yang diberikan.

5) Sebaran Respon Partisipan Mengenai Kecepatan Pegawai Dalam Melayani Konsumen

Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), indikator kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan sangat erat hubungannya dengan dimensi responsiveness. Responsiveness mencerminkan sejauh mana karyawan willing membantu klien dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan reaktif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Derajat kepuasan yang fairly tinggi pada indeks ini mengisyaratkan bahwa masyarakat menilai karyawan di Polres Hulu Sungai Utara memiliki sikap tanggap dan mampu memberikan pelayanan secara cepat, yang tentunya sangat berdampak pada level satisfaction warga dalam prosedur pengurusan SIM.

6) Distribusi Jawaban Responden Tentang Indikator Kesediaan Karyawan Memberikan Informasi

Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), indikator ini termasuk dalam dimensi responsiveness. Responsiveness mencerminkan kerelaan dan keahlian tenaga kerja untuk melayani klien juga memberikan pelayanan dengan sigap, termasuk dalam hal memberikan informasi yang jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami. Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan di Polres Hulu Sungai Utara sudah cukup tanggap dan siap dalam memberikan informasi, yang menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan juga rasa puas komunitas terhadap fasilitas umum yang ditawarkan

7) Distribusi Respons Narasumber Terkait Pegawai Menjamin Ketepatan Masa Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), indikator ini mencerminkan dimensi Assurance atau Jaminan, yaitu kemampuan dan konsistensi ketika menyajikan layanan yang dikomitmenkan dengan ketepatan durasi serta presisi. Ketepatan waktu merupakan bagian penting dari keandalan karena mencerminkan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan. Dengan hasil ini, bisa diambil kesimpulan jika fasilitas penerbitan SIM di Kepolisian Resort HSU sudah cukup memberikan jaminan tepat waktu, namun masih perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya dalam hal

ketepatan waktu pelayanan.

8) Distribusi Jawaban Responden Tentang Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), Indikator ini mencerminkan jaminan kepastian biaya berkaitan erat dengan dimensi assurance, yang mencakup kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada masyarakat. Tingginya persentase kepuasan pada indikator ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas dalam hal transparansi dan kepastian biaya sudah cukup baik dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, khususnya dalam pelayanan publik seperti pembuatan SIM.

9) Distribusi Jawaban Responden Tentang Indikator Kesopanan dan Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), dimensi empathy merupakan salah satu dari lima dimensi utama kualitas pelayanan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kepedulian individual yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, termasuk sikap ramah dan sopan dalam berinteraksi. Hasil ini mencerminkan bahwa petugas pelayanan SIM di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara telah mampu menunjukkan empati yang baik kepada masyarakat, yang berdampak optimis mengenai gradasi rasa puas komunitas atas pelayanan yang dihadirkan.

10) Distribusi Jawaban Responden Tentang Memberikan Keamanan Kepada Pengunjung

Berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi tersebut sesuai dengan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019), indikator ini dapat ditafsirkan sebagai bagian dari dimensi empathy, ketika rasa aman tersebut bukan hanya berasal dari pengamanan fisik atau prosedural, tetapi dari sikap peduli dan perhatian petugas terhadap kenyamanan setiap individu pengunjung. Misalnya, petugas yang tanggap terhadap situasi mencurigakan, sigap membantu masyarakat yang merasa cemas, atau menciptakan suasana lingkungan pelayanan yang tenang dan ramah, semua itu mencerminkan empati terhadap kebutuhan emosional pengguna layanan. Dengan demikian, rasa aman yang dirasakan oleh masyarakat merupakan hasil dari perhatian personal dan pendekatan humanis petugas, yang menjadi ciri utama dari dimensi empathy dalam kualitas pelayanan.

b. Jawaban Responden Tentang Kepuasan Masyarakat

1) Distribusi Jawaban Responden Tentang Indikator Pelayanan Yang Diberikan Petugas Sesuai Harapan

Pelayanan yang diberikan petugas sesuai harapan, diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 50 responden atau 50% menyatakan cukup puas,32 responden atau 32% menyatakan puas, dan 8 responden atau 8% menyatakan sangat puas. Sementara itu, sebanyak 10 responden atau 10% menyatakan tidak puas, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah mendekati atau sesuai dengan harapan mereka.

2) Distribusi Jawaban Responden Tentang Fasilitas Penunjang yang Didapat Melebihi Yang Diharapkan Pengunjung

Fasilitas penunjang yang didapat melebihi harapan pengunjung (Y2), hasil menunjukkan bahwa 51responden atau 51% menyatakan cukup puas, 32 responden 32% menyatakan puas, dan 6 responden atau 6% menyatakan sangat puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas terhadap fasilitas yang diberikan. Hal ini menandakan bahwa secara umum, fasilitas penunjang yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung.

3) Distribusi Jawaban Responden Tentang Minat Untuk Berkunjung Kembali Karena Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas

Distribusi jawaban responden mengenai minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas (Y3), diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas 36% dan cukup puas 47% terhadap pelayanan tersebut. Sementara itu, sebanyak 10% responden menyatakan tidak puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Selain itu, sebanyak 7% responden menyatakan sangat puas, yang secara kumulatif mencapai angka 100%.

4) Distribusi Jawaban Responden Tentang Minat Untuk Berkunjung Kembali Karena Dapat Nilai dan Manfaat

Distribusi jawaban responden mengenai minat untuk berkunjung kembali karena mendapatkan nilai dan manfaat dari pelayanan (Y4), hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas 44% dan cukup puas 38%. Sementara itu, sebanyak 12% responden menyatakan tidak puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Selain itu, sebanyak 6% responden menyatakan sangat puas, dengan akumulasi kumulatif mencapai 100%.

5) Distribusi Jawaban Responden Tentang Menyarankan Teman atau Kerabat Untuk Datang Karena Pelayanan Memuaskan

Distribusi jawaban responden mengenai kesediaan untuk menyarankan teman atau kerabat berkunjung karena pelayanan yang memuaskan (Y5), diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menyatakan "cukup puas" (42%) dan "puas" (37%) terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, sebanyak 7% responden menyatakan "sangat puas," sehingga total akumulasi responden yang merasa puas hingga sangat puas mencapai 86%. Sementara itu, sebanyak 14% responden menyatakan "tidak puas," dan tidak ada responden yang menyatakan "sangat tidak puas." Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa pelayanan yang diterima cukup baik sehingga mereka bersedia merekomendasikannya kepada orang lain.

6) Distribusi Jawaban Responden Tentang Menyarankan Teman Atau Kerabat Untuk Datang Karena Petugas Yang Ramah Dan Siap Untuk Membantu

Distribusi jawaban responden mengenai kesediaan untuk menyarankan teman atau kerabat berkunjung karena keramahan dan kesigapan petugas (Y6), diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan "puas" (44%) dan "cukup puas" (42%) terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Selain itu, sebanyak 6% responden menyatakan "sangat puas," sehingga total akumulasi kepuasan mencapai 92%. Di sisi

lain, hanya 8% responden yang menyatakan "tidak puas," dan tidak ada responden yang menyatakan "sangat tidak puas." Hal ini menunjukkan bahwa keramahan dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan dinilai positif oleh mayoritas responden.

3. Uji Validitas dan Uji Reabilitasi
   a. Uji Validitas, Dari hasil uji validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan adalah valid. Artinya instrumen penelitian ini mampu menangkap presepsi responden secara tepat terhadap variabel yang diteliti. Hal ini karena instrumen yang valid akan memberikan data yang akurat, sehingga hasil analisis dan kesimpulan yang diambil dari penelitian ini dapat dipercaya dan doijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.
   b. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian terhadap item pernyataan yang valid. Uji reliabilitas ini menggunakan metode Cronbach's Alpha, di mana instrumen dianggap reliabel atau konsisten apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 0,948, dan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,944. Kedua nilai tersebut jauh melebihi batas minimum 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kedua variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan dapat dipercaya. Dengan demikian, instrumen yang digunakan pada penelitian ini layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut karena sudah terbukti konsisten dalam pengukuran data.
4. Teknik Analisis Data
   a. Uji Normalitas

      Berdasrkan hasil Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi menyebar secara normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Berdasarkan output dari pengujian tersebut, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,127.

      Nilai signifikansi ini kemudian dibandingkan dengan tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam penelitian, yaitu sebesar 0,05. Karena nilai signifikansi 0,127 > 0,05, maka H_0 tidak dapat ditolak, yang berarti bahwa residual dalam model regresi menyebar secara normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi dan data dapat digunakan untuk analisis regresi selanjutnya.

      Adapun nilai-nilai penting lainnya yang mendukung interpretasi ini antara lain nilai most extreme differences (absolut) sebesar 0,079, serta nilai test statistic sebesar 0,127, yang semuanya mendukung kesimpulan bahwa data tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi normal.

   b. Analisis Regresi Linear Sederhana

      Nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000 < 0,01 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut juga signifikan secara statistik. Hal ini berarti bahwa korelasi yang ditemukan bukan terjadi secara kebetulan, tetapi memang terdapat hubungan yang nyata dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.

   c. Uji t (Uji Parsial)

      Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin

Mengemudi (SIM) terhadap kepuasan masyarakat di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian dalam proses pembuatan SIM, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat

Hasil ini memperkuat pernyataan bahwa pelayanan publik yang berkualitas, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, sikap petugas, dan kenyamanan fasilitas, mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik

SIMPULAN

1. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin mengemudi (SIM) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara ini dibuktikan dengan hasil Uji Hipotesis menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Parsial(t). Hasil perhitungan diperoleh Y= (-0,126) + 1.518 X atau Y = 1.518 X + (-0,126). Selanjutnya nilai -0 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan masyarakat sebesar 1.518. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan dari hasil uji partial (t) yaitu t hitung sebesar 126.752 dibandingkan t tabel (db-98) yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,1 yang berarti bahwa t hitung > t tabel maka Ha diterima, Ho ditolak serta Hal diterima berarti “Ada Pengaruh Positif Dan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara.
2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara adalah berpengaruh Sangat Kuat. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan dari aplikasi SPSS versi 24, dari 100 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 86,3% dibulatkan menjadi 86% atau bisa disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan berpengaruh sebesar 86% dan 14% disebabkan pengaruh lain seperti penyedian tempat parkir yang teduh juga penting untuk kenyamanan masyarakat, mengingat saat ini area parkir masih berada ditempat terbuka yang panas. Penampilan dan perilaku petugas pelayanan menjadi bagian penting karena dapat mempengaruhi persepsi awal masyarakat terhadap profesionalisme dan keseriusan institusi dalam memberikan pelayanan. Hal-hal tersebut dapat menjadi perhatian pihak kepolisian untuk terus meningkatkan kualitas pengawasan dan pelayanan keamanan di area publik.

DAFTARPUSTAKA

Anonim. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 9 Tahun2012 Pasal 52 Ayat 2 *Tentang Surat Izin Mengemudi*

Affrian, Reno *et al*. 2022. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai* .

Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.

Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.

Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrikdi Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.

Bakara Sancristo L.T. 2019. *"Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota*". Universitas Sumatera Utara : Medan.

Charine S. Kala'lembang , 2017. "*Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Hukum Polres Tana Torajauntuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal* " . Universitas Pembangunan Nasional : Jawa Timur.

Erlianti, Dila. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik.*Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.

Idrus, Salim Al. 2019. *Kualitas Pelayanan dam Keputusan Pembelian: Komsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative

Indrasari, Meithiana. 2019 *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* Surabaya: Unitomo Press

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik).* Surabaya: Media Sahabat Cendikia

Sarmini, Ade. 2019. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun.* Sumatera Law Review.

Simanjuntak, Mariana dkk. 2021. *Perancangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia*. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung Alfabeta

Sumardi. 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Polres Hulu Sungai Utara.* Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.

Yudhistira, Dendra. 2020. *Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian Kota Pontianak.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.