

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN APARATUR  
KEPOLISIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi Kasus Pada Bagian Pengurusan  
Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Kerja  
Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman  
Polda Daerah Istimewa Yogyakarta)**

**Djoko Subroto**

*Direktur PAM Wisata Polda Yogyakarta*

**Zulian Yamit**

*Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*

**Abstraksi**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur kepolisian pada bagian pengurusan Surat Ijin Mengemudi di Wilayah Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort Sleman Polda DIY dan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan terhadap terhadap kepuasan masyarakat yang sedang mengurus surat ijin mengemudi. Dari hasil penelitian baik analisis deskriptif maupun analisis kuantitatif dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan Aparatur Kepolisian di Unit Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres Sleman sudah sesuai dan bahkan melebihi harapan masyarakat.*

**LATAR BELAKANG MASALAH**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Preskripsi tersebut hampir bertolak belakang dengan praksis pelayanan publik yang dimotori pemerintah, termasuk untuk

konteks Indonesia kontemporer. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Jauh dari menjadi bagian dari solusi (*a part of solution*), pemerintah justru menjadi bagian dari masalah (*a part of problem*), bahkan masalah utama, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Weiss, 1995).

Isu mengenai perlunya mengembangkan kinerja organisasi pemerintah yang kompetitif seiring dengan perubahan trend global telah menjadi agenda penting bagi pemerintahan di banyak negara akhir-akhir ini (Cullen & Cushman, 2000). Akan

tetapi, upaya ke arah itu tampaknya masih mengalami banyak permasalahan serius, terutama menyangkut keberadaan sistem dan lembaga organisasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem yang adaptif terhadap dinamika masyarakat. Birokrasi belum mampu mengadopsi nilai-nilai baru yang relevan dari dunia bisnis untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Kegagalan organisasi pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan yang efisien, responsif, dan akuntabel sebenarnya dapat dilihat melalui kegagalan organisasi dalam mengembangkan sistem pelayanan yang secara tepat mampu merefleksikan kondisi faktual lingkungan organisasi tempat organisasi berada (Osborne & Gaebler, 1996). Osborne dan Plastrik (1997), dengan menggunakan metafora organisme, berusaha menjelaskan lima DNA, yakni suatu kode genetika untuk menjelaskan tubuh organisasi dan pemerintah yang mempengaruhi kapasitas dan perilakunya. Sikap dan perilaku organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh bagaimana DNA organisasi tersebut dikelola. DNA organisasi tersebut dijabarkan menjadi lima aspek kehidupan organisasi yang meliputi misi atau tujuan, insentif, akuntabilitas, kekuasaan, dan kultur. Kelima DNA tersebut akan saling mempengaruhi dalam membentuk perilaku organisasi publik. Pengelolaan kelima sistem kehidupan organisasi tersebut akan sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan.

Menurut Holzer & Callahan (1998), penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dapat dilihat pula berdasarkan aspek-aspek yang meliputi kualitas manajemen, sumber daya, teknologi, dan kerja sama. Penyelenggaraan pelayanan

publik tidak hanya ditentukan oleh adanya sumber daya, seperti finansial, jumlah pegawai, dan sebagainya, melainkan lebih ditentukan oleh adanya perpaduan penerapan manajemen pelayanan yang berorientasi pada kualitas layanan dengan memfokuskan pada pengembangan sumber daya manusia yang andal di lingkungan organisasi. Pelayanan yang berkualitas tidak akan meningkat manakala organisasi tidak mengadopsi perkembangan teknologi informasi yang terbukti mampu mempermudah dan mempercepat pelayanan. Akuntabilitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus dibangun melalui pengembangan iklim kemitraan dengan berbagai komponen masyarakat sehingga pelayanan publik yang dihasilkan benar-benar mampu memenuhi nilai-nilai atau norma yang tengah berkembang dalam masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik senantiasa memperhatikan dinamika sosial yang berkembang dalam masyarakat mengingat organisasi tidak beroperasi dalam ruang hampa.

Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliability*, *responsivity*, *assurance*, *tangibility* dan *emphaty* dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). Penyelenggaraan pelayanan publik, dengan demikian, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Keberadaan misi dalam organisasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan organisasi untuk mengarahkan kegiatannya sesuai dengan dinamika perubahan lingkungan organisasi di sekitarnya (Osborne & Gaebler, 1996). Ketidaktepatan misi akan membuat orientasi organisasi dan

pejabatnya pada prosedur dan peraturan menjadi sangat tinggi. Ketaatan terhadap peraturan dan prosedur menjadi kriteria kinerja yang dominan. Implikasi kondisi tersebut menjadikan keberanian untuk mengambil inisiatif dan mengembangkan kreativitas dalam merespons perubahan yang terjadi dalam masyarakat menjadi sangat rendah. Rutinitas menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Birokrasi dengan karakteristik seperti ini tentu memiliki kesulitan untuk merespons dinamika perubahan masyarakat yang sangat tinggi. Krisis yang saat ini masih berlangsung di Indonesia sebenarnya merefleksikan betapa rapuhnya sistem organisasi publik yang dikembangkan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang cepat dalam lingkungannya.

Kegagalan organisasi dalam merespons krisis ekonomi dan politik secara tepat sangat ditentukan pula oleh keberadaan sistem politik dan budaya yang berkembang dalam organisasi selama ini. Sistem politik yang sentralistik, baik dalam tingkat makro maupun mikro, telah membuat para pejabat organisasi gagal dalam merespons krisis ekonomi dan politik secara tepat melalui langkah-langkah kebijakan yang akurat dan antisipatif. Pada tingkat makro, sistem politik sentralistik yang telah dibangun selama tiga dekade telah membuat organisasi di daerah begitu lemah dalam merespons berbagai problem yang muncul di daerahnya. Birokrasi di daerah tidak memiliki ruang dan kekuasaan yang memadai untuk mengambil kebijakan dalam rangka penyelesaian problem yang berkembang di daerahnya. Sebagian besar persoalan yang muncul di daerah, penyelesaiannya hampir selalu ditentukan oleh pemerintah pusat sehingga kebijakan yang dihasilkan seringkali tidak sesuai de-

ngan kondisi lokal, terutama dilihat dari aspek budaya dan dinamika politik lokal yang berkembang.

Pada tingkat mikro, kegagalan organisasi muncul dari tidak adanya kewenangan yang dimiliki oleh para pejabat organisasi pada tingkat bawah untuk merespons secara kreatif problem yang dihadapi oleh masyarakatnya. Karakteristik organisasi yang paternalistik, yang kewenangan mengambil keputusan seringkali terkonsentrasi pada pimpinan puncak, membuat pejabat organisasi pada tingkat bawah yang langsung berhubungan dan mengetahui secara tepat kondisi riil masyarakatnya menjadi tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan. Kewenangan untuk mengambil keputusan secara cepat dan tepat tanpa harus dikonsultasikan pada pimpinan hampir tidak dimiliki oleh pejabat organisasi tingkat bawah sehingga dalam banyak kasus respons organisasi terhadap suatu persoalan publik sangat terlambat dan permasalahan telah berkembang menjadi semakin kompleks.

Kewenangan monopolis organisasi pemerintah dalam kegiatan pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik telah mengikis orientasi pelayanan kepada kepentingan masyarakat. Masyarakat memiliki posisi tawar yang begitu rendah ketika berhadapan dengan pemerintah dan organisasinya. Masyarakat tidak memiliki alternatif sumber pelayanan dan ruang yang amat terbatas untuk menyampaikan protes atau berbagai keluhan atas perlakuan dari pejabat organisasi. Masyarakat cenderung ditempatkan bukan sebagai pelanggan, melainkan objek pelayanan yang basibnya bergantung pada pemerintah, khususnya pejabat organisasi.

Kondisi tersebut diperparah oleh adanya fakta historis bahwa organisasi pu-

blik di Indonesia tidak pernah memiliki tradisi untuk menempatkan kepentingan masyarakat dan warga negara sebagai pusat dari kegiatannya. Semenjak zaman pemerintahan kolonial sampai dengan masa Orde Baru, kepentingan masyarakat selalu diposisikan secara marjinal, Sistem politik yang tidak demokratis selama masa Orde Baru ikut memperlemah posisi tawar masyarakat ketika berhadapan dengan organisasi pemerintah. Konteks hubungan masyarakat dengan negara yang dikembangkan Orde Baru menjadikan masyarakat tidak dapat mengontrol perilaku negara dan organisasinya (Jackson & Pye, 1978; Imawan, 1997; Mas'ood, 1994). Kontrol politik selama ini tidak dapat berjalan secara wajar karena basis dan sumber daya kekuasaan cenderung terkonsentrasi pada pemerintah dan organisasinya.

Budaya organisasi juga menjadi faktor penting untuk menjelaskan kegagalan organisasi dalam memberikan pelayanan publik. Praktek-praktek, simbol, dan nilai-nilai yang selama ini dikembangkan dalam organisasi dan pemerintah sangat jauh dari nilai-nilai yang berdasarkan pada kepentingan publik. Berbagai praktek penyelenggaraan kegiatan pemerintah dan pelayanan publik yang mengabaikan kepentingan masyarakat dianggap sebagai sesuatu yang wajar, bahkan memiliki kekuatan normatif. Simbol-simbol seperti "penguasa tunggal, stabilitas nasional, dan demi kepentingan negara dan pembangunan" telah digunakan sebagai kriteria dan norma dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Sebaliknya, nilai-nilai yang merefleksikan penghargaan terhadap hak asasi manusia, keadilan, dan kebebasan kurang mendapatkan tempat dalam kehidupan organisasi pemerintah. Kondisi faktual

tersebut turut menjelaskan tidak responsifnya perilaku organisasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai kultur feodalistik yang masih tetap terpelihara dalam organisasi, seperti rangkaian upacara, *patron-client*, bapakisme, dan lemahnya budaya kritik terhadap pimpinan turut pula membawa etos kerja organisasi yang jauh dari nilai-nilai kepentingan publik.

Dalam penelitian ini sosok organisasi organisasi publik yang akan dikaji lebih jauh adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sebagai bagian integral fungsi pemerintahan negara, ternyata fungsi kepolisian mempunyai tataran luas, tidak sekedar aspek represif dalam kaitannya dengan proses pidana saja, tetapi mencakup pula aspek preventif berupa aspek tugas-tugas yang melekat pada fungsi utama administrasi negara mulai dari bimbingan dan pengaturan sampai dengan tindakan kepolisian yang bersifat administrasi dan bukan kompetensi pengadilan. Dalam kaitannya dengan aspek preventif ini, terlihat peranan Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku pengayom yang memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat serta selaku pembimbing masyarakat ke arah terwujudnya tertib dan tegaknya hukum demi terjaminnya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri serta melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selaku pengayom, peranan kepolisian Negara Republik Indonesia perlu dikembangkan melalui pemantapan kewenangan bertindak menurut penilaian sendiri untuk kepentingan umum, sehingga upaya perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya seiring dengan perkembangan

kemajuan masyarakat yang cukup pesat, merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi wewenang dan tanggungjawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian yang makin meningkat yang berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan mengambil judul *Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian (Studi Kasus Pada Bagian Pengurusan SIM) Di Wilayah Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort Sleman Polda DIY.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparaturnya kepolisian pada bagian pengurusan SIM di Wilayah Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort Sleman Polda DIY. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan aparaturnya kepolisian terhadap kepuasan masyarakat yang sedang mengurus SIM di wilayah kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort Sleman Polda DIY

#### **KAJIAN PUSTAKA**

Dari penelitian yang terdahulu, telah banyak dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Namun berdasarkan penelitian yang pernah ada penulis belum banyak menjumpai penelitian yang mengambil obyek pada organisasi pemerintah maupun organisasi publik lainnya. Pada umumnya penelitian-

penelitian tersebut banyak yang terfokus pada aspek pemasarannya dan bukan pada aspek perilaku sumber daya manusianya. Dari beberapa penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan dan implikasi yang berbeda. Penelitian-penelitian tersebut diantaranya adalah Kusumardhono (1999) di Samsat Kota Magelang yang menyimpulkan bahwa perilaku profesional aparaturnya pemerintah di kantor bersama Samsat kota Magelang berada pada tingkat skala baik. Hal ini ditunjukkan dengan 37,5% responden menjawab baik, 23,75% menjawab sedang dan hanya 1,25% responden menyatakan buruk. Sedangkan dari hasil analisis deskriptif tentang kepuasan pelanggan berada pada skala baik. Hal ini ditunjukkan dengan 25% menyatakan baik dan 25% menyatakan sedang. Sedangkan dari perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang menyatakan ukuran besarnya proporsi besarnya pengaruh perilaku profesional terhadap kepuasan pelanggan diperoleh hasil 0,90721 yang berarti 90,72% dari variabel kepuasan pelanggan disebabkan oleh perilaku profesional. Sedangkan sisanya sebesar 9,27% kemungkinan adalah merupakan variabel lain diluar penelitian yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS juga dapat disimpulkan bahwa hipotesa yang mengatakan bahwa perilaku profesional pelayanan surat-surat kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kantor bersama Samsat kota Magelang dinyatakan terbukti atau bisa diterima.

Penelitian Astuti (2000) di Kantor PDAM Semarang menunjukkan bahwa dari hasil analisis korelasi dapat diketahui bahwa faktor kehandalan mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien korelasi sebesar

0,7250 dan probabilitas sebesar 0,0151 lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Faktor ketanggapan mempunyai hubungan yang lemah dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien korelasi 0,2140 dan probabilitas sebesar 0,125 lebih besar dari taraf signifikansi 5%. Faktor jaminan mempunyai hubungan cukup kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,5620 dan probabilitas sebesar 0,017 lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Faktor empati mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,7712 dan probabilitas sebesar 0,010 lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Secara bersama-sama faktor-faktor kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien korelasi berganda 0,8270 dan probabilitas 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa faktor empati mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti hipotesis yang mengatakan bahwa faktor kehandalan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan tidak terbukti karena justru faktor empati yang mempunyai pengaruh paling dominan karena nilai koefisien korelasinya paling besar diantara keempat faktor tersebut.

## LANDASAN TEORI

### Kinerja Organisasi Publik

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Salah satu di antaranya adalah Dwiyanto (1995) yang menggunakan indikator produktivitas,

kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas.

Sedangkan Salim & Woodward (1992) dan Kumorotomo (1996) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektivitas, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomi dalam kinerja diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk pada suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Demikian pula, aspek efektivitas kinerja pelayanan yang telah ditentukan. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

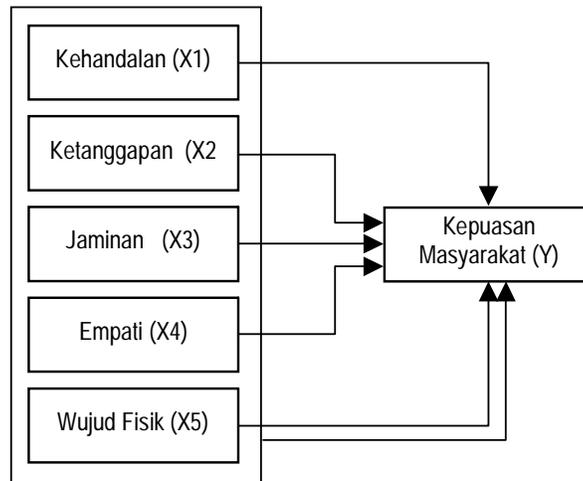
Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliabilitas*, *responsivitas*, *assurance*, *tangible* serta *emphaty* dapat diwujudkan oleh birokrasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan demikian berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara birokrasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik diatas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Namun dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan kinerja organisasi berdasarkan perspektif kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990). Hal ini didasari oleh beberapa alasan, diantaranya adalah (1). Indikator-indikator kinerja pelayanan organisasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwi-

yanto, 1995; Kumorotomo, 1996 dan Salim & Woodward, 1992 sebagian besar sudah masuk dalam indikator kinerja pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), (2). Organisasi publik yang akan diteliti adalah pada bagian pelayanan SIM yang bukan merupakan organisasi yang bersifat *profit oriented*, sehingga kriteria efisiensi yang sangat relevan yang berasal dari rasionalitas

ekonomi seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas tidak dapat diukur. (3) Produk yang dihasilkan adalah berupa jasa meskipun pada akhirnya masyarakat juga akan mendapatkan output berupa barang yaitu kartu SIM, namun untuk memperolehnya masyarakat terlebih dahulu mengikuti tahapan-tahapan dan mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

## KERANGKA PEMIKIRAN



## HIPOTESIS PENELITIAN

Dari kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja pelayanan aparaturnya kepolisian lebih tinggi dari harapan, sehingga kinerja pelayanan aparaturnya kepolisian sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pencari SIM.
2. Kinerja pelayanan aparaturnya kepolisian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang sedang mengurus SIM di wilayah kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.

## POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

### Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang sedang mengurus pembuatan maupun perpanjangan SIM di Polres Sleman. Dari sumber data di Polres Sleman dapat diketahui bahwa rata-rata pencari SIM setiap harinya adalah berjumlah  $\pm 150$

orang, atau  $\pm 4500$  orang setiap bulannya dan  $\pm 54000$  orang setiap tahunnya, sehingga total populasi masyarakat pencari SIM dalam setiap tahunnya berjumlah  $\pm 54000$  orang.

### Teknik Sampling

Dalam penelitian ini yang akan menjadi sampel dan responden adalah masyarakat yang sedang mengurus SIM di Polres Sleman. Jumlah sampel minimal ditetapkan berjumlah 387 orang. Hal ini sesuai dengan pendapat Paguso, Garcia, dan Guerrero (1978) yang dikutip oleh Sevilla (1994) dan disarankan kembali oleh Husein Umar (2002) yang menyatakan bahwa jika jumlah populasi  $\pm 50.000$ , maka dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% diperoleh jumlah sampel minimal berjumlah 387 orang yang diambil dengan menggunakan *convenience sampling*.

### Variabel Penelitian

- 1) Variabel dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y) yang datang dan mengurus langsung SIM di

Polres Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.

- 2) Variabel independen
  - a). Kehandalan (*reliability*) X1
  - b). Ketanggapan (*responsibility*) X2
  - c). Jaminan (*Assurancy*) X3
  - d). Empati (*Emphaty*) X4
  - e). Wujud Fisik (*Tangibility*) X5

### Operasionalisasi Variabel Penelitian

Indikator-indikator kinerja kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et al. (1994), yang antara lain adalah:

- 1) Kehandalan (X1).

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Unsur-unsur variabel kehandalan dapat tercermin dari kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.
- 2) Ketanggapan (X2).

Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada masyarakat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan secara profesional (*responsive*). Unsur-unsur variabel ketanggapan dapat tercermin dari kesigapan karyawan dalam menangani suatu masalah, penanganan terhadap keluhan masyarakat, serta mampu dengan cepat memperbaiki suatu kesalahan.
- 3) Jaminan (X3).

Yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pegawai dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Unsur-unsur variabel jaminan dapat tercermin

dari pengetahuan karyawan, sikap karyawan yang ramah, serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah secara spontan.

- 4) Empati (X4).

Yaitu berusaha memahami keinginan masyarakat dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan. Unsur-unsur variabel sistem dan prosedur dapat tercermin dari kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan masyarakat (pemilik kendaraan bermotor), dan adanya akses komunikasi yang mudah.
- 5) Wujud Fisik (X5).

Yaitu instansi harus bisa memberikan bukti awal kualitas jasa yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan. Unsur-unsur variabel sarana dan prasarana dapat tercermin dari penampilan fisik gedung, tempat parkir dan penampilan karyawan.

### DESKRIPSI KINERJA, HARAPAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mencari jawaban sekaligus membuktikan hipotesis pertama dalam penelitian ini dilakukan dengan terlebih dahulu mencari besarnya nilai kinerja dan harapan dari masing-masing variabel kualitas pelayanan aparaturnya kepolisian pada Unit Pelayanan SIM di Polres Sleman. Jika besarnya nilai kinerja sama dengan nilai harapan maka masyarakat sudah merasa cukup puas dengan pelayanan petugas, jika besarnya kinerja lebih kecil dari harapan, maka masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan petugas, dan jika kinerja lebih besar harapan, maka masyarakat merasa puas dengan pelayanan petugas.

### Mengukur Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Dimensi *Reliability*.

Berdasarkan besarnya skor kinerja

dan skor harapan dari variabel *Reliability* pada Table 1 menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dari variabel *Reliability* sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya skor kinerja 7324 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 19.65 lebih besar dari skor harapan 6469 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 17.34, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 2.31. Kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan dengan skor kinerja 1458 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 3.91 lebih besar dari skor harapan 1253 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 3.36, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.55. Dengan besarnya gap yang positif tersebut memberikan makna bahwa kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pekerjaan

yang dijanjikan selalu selesai tepat waktu dengan skor kinerja 1483 dan skor rata-rata sebesar 3.98 lebih besar dari skor harapan 1267 dan skor rata-rata sebesar 3.40 menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.58. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kemampuan petugas dalam menangani setiap masalah dengan skor kinerja 1472 dan skor rata-rata sebesar 3.95 lebih besar dari skor harapan 1325 dan skor rata-rata sebesar 3.55, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,37. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa kemampuan petugas dalam menangani setiap masalah sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

**Tabel 1.** Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Variabel *Reliability*

No.	Elemen	Kinerja	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Kepuasan
1	Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan	1469	1318	3.94	3.53	0.41
2	Kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan	1458	1253	3.91	3.36	0.55
3	Pekerjaan yang dijanjikan selalu selesai tepat waktu	1483	1267	3.98	3.40	0.58
4	Proses pengurusan SIM sudah cukup praktis dan tidak perlu memakan waktu yang terlalu lama	1442	1306	3.87	3.50	0.37
5	Kemampuan petugas dalam menangani setiap masalah	1472	1325	3.95	3.55	0.40
Dimensi <i>Reliability</i>		7324	6469	19.65	17.34	2.31

Sumber: Data Primer (Diolah, 2004)

**Mengukur Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Variabel *Responsibility*.**

**Tabel 2.** Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Variabel *Responsibility*

No.	Indikator	Kinerja	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Kepuasan
1	Kesigapan para petugas dalam memberikan pelayanan.	1528	1261	4.10	3.38	0.72
2	Penanganan terhadap keluhan masyarakat dalam proses pengurusan SIM.	1533	1279	4.11	3.43	0.68
3	Semua petugas dengan senang hati memberikan penjelasan jika dimintai informasi yang berkaitan dengan proses pengurusan Urat Ijin Mengemudi	1525	1269	4.09	3.40	0.69
4	Semua petugas mempunyai pengetahuan luas dibidang tugasnya.	1465	1259	3.93	3.38	0.55
5	Petugas selalu tanggap jika ada masyarat yang sedang mengurus Suart Ijin Mengemudi mengalami kesulitan.	1479	1289	3.97	3.46	0.51
Variabel <i>Responsibility</i>		7530	6357	20.19	17.09	3.15

Sumber: Data Primer (Diolah, 2004)

Berdasarkan besarnya skor kinerja dan skor harapan dari variabel *responsibility* Tabel 2 menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel *Reliability* sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya skor kinerja 7530 dan skor rata-rata sebesar 20.19 lebih besar dari skor harapan 6357 dan skor rata-rata sebesar 17.09, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 3.15. Kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan dengan skor kinerja 1458 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 3.91 lebih besar dari skor harapan 1253 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 3.36, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.55. Dengan

besarnya gap yang positif tersebut memberikan makna bahwa kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pekerjaan yang dijanjikan selalu selesai tepat waktu dengan skor kinerja 1483 dan skor rata-rata sebesar 3.98 lebih besar dari skor harapan 1267 dan skor rata-rata sebesar 3.40 menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.58. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kemampuan petugas dalam menangani setiap masalah dengan skor kinerja 1472 dan skor rata-rata sebesar 3.95

lebih besar dari skor harapan 1325 dan skor rata-rata sebesar 3.55, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,37. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa kemampuan petugas dalam menangani setiap masalah sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

#### **Mengukur Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Variabel *Assurance*.**

Berdasarkan besarnya skor kinerja dan skor harapan dari variabel *Assurance* pada Table 3 menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dari variabel *Assurance* secara keseluruhan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya skor kinerja 5992 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 16.06 lebih besar dari skor harapan 5075 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 13.61, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 2.46. Kerahaman petugas dalam memberikan pelayanan dengan skor kinerja 1502 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 4.03 lebih besar dari skor harapan 1243 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 3.33, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.70. Dengan besarnya gap yang positif tersebut memberikan makna bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah mampu memberikan

kepuasan kepada masyarakat. Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan dengan skor kinerja 1511 dan skor rata-rata sebesar 4.05 lebih besar dari skor harapan 1284 dan skor rata-rata sebesar 3.44 menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.61. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa perhatian petugas dalam memberikan pelayanan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan dengan skor kinerja 1472 dan skor rata-rata sebesar 3.95 lebih besar dari skor harapan 1285 dan skor rata-rata sebesar 3.45, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,50. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Prestasi dan reputasi instansi dalam hal pelayanan terhadap masyarakat dengan skor kinerja 1507 dan skor rata-rata sebesar 4.04 lebih besar dari skor harapan 1263 dan skor rata-rata sebesar 3.39, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,65. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa prestasi dan reputasi instansi dalam hal pelayanan terhadap masyarakat sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

**Tabel 3.** Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Variabel *Assurance*

No.	Elemen	Kinerja	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Kepuasan
1	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	1502	1243	4.03	3.33	0.70
2	Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan.	1511	1284	4.05	3.44	0.61
3	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.	1472	1285	3.95	3.45	0.50
4	Prestasi dan reputasi instansi dalam hal pelayanan terhadap masyarakat.	1507	1263	4.04	3.39	0.65
Dimensi <i>Assurance</i>		5992	5075	16.06	13.61	2.46

Sumber: Data Primer (Diolah, 2004)

**Mengukur Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Dimensi *Emphaty*.**

**Tabel 4.** Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Variabel *Emphaty*

No.	Elemen	Kinerja	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Kepuasan
1	Kemudahan menghubungi kantor	1513	1297	4.06	3.48	0.58
2	Kemudahan sitem dan prosedur dalam pengurusan SIM.	1556	1347	4.17	3.61	0.56
3	Kemampuan petugas berkomunikasi dengan masyarakat pencari SIM.	1545	1356	4.14	3.64	0.50
4	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang sedang mengurus SIM.	1547	1378	4.15	3.69	0.46
Dimensi <i>Emphaty</i>		6161	5378	16.52	14.42	2.10

Sumber: Data Primer (Diolah, 2004)

Berdasarkan besarnya skor kinerja dan skor harapan dari variabel *Emphaty* (Tabel 4) menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dari variabel *Emphaty* secara keseluruhan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya skor kinerja 6161 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 16.52 lebih besar dari skor harapan 5378 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 14.42, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 2.10. Kemudahan menghubungi kantor dengan skor kinerja 1513 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 4.06 lebih besar dari skor harapan 1297 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 3.48, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.58. Dengan besarnya gap yang positif tersebut memberikan makna bahwa kemudahan menghubungi kantor sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kemudahan sistem dan prosedur dalam pengurusan SIM dengan skor kinerja 1556 dan skor rata-rata sebesar 4.17 lebih besar dari skor harapan 1347 dan skor rata-rata sebesar 3.61 menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.56. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa kemudahan sistem dan prosedur dalam pengurusan SIM sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kemampuan petugas berkomunikasi dengan masyarakat pencari SIM dengan skor kinerja 1545 dan skor rata-rata sebesar 4.14 lebih besar dari skor harapan 1356 dan skor rata-rata sebesar 3.64, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,50. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa kemampuan petugas berkomunikasi dengan masyarakat pencari SIM sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang sedang mengurus SIM dengan skor kinerja 1547 dan skor rata-rata sebesar 4.15 lebih besar dari skor harapan 1378 dan skor rata-rata sebesar 3.69, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,46. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang sedang mengurus SIM sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

#### **Mengukur Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Dimensi *Tangibility*.**

Berdasarkan besarnya skor kinerja dan skor harapan dari variabel *tangibility* (Tabel 5) menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dari variabel *tangibility* secara keseluruhan sudah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya skor kinerja 7878 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 21.12 lebih besar dari skor harapan 7001 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 18.769, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 2.34. Penampilan fisik gedung dengan skor kinerja 1583 dan skor rata-rata ( $\bar{x}$ ) sebesar 4.24 lebih besar dari skor harapan 1390 dan skor rata-rata ( $\bar{y}$ ) sebesar 3.73, sehingga menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.51. Dengan besarnya gap yang positif tersebut memberikan makna bahwa penampilan fisik gedung mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tempat parkir yang luas dengan skor kinerja 1612 dan skor rata-rata sebesar 4.32 lebih besar dari skor harapan 1387 dan skor rata-rata sebesar 3.72 menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0.60. Dengan melihat besarnya gap

antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa tempat parkir yang luas mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan dengan skor kinerja 1593 dan skor rata-rata sebesar 4.27 lebih besar dari skor harapan 1394 dan skor rata-rata sebesar 3.74, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,53. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Keamanan selama proses pengurusan SIM dengan skor kinerja 1539 dan skor rata-rata sebesar 4.13 lebih besar dari skor harapan 1392 dan skor rata-rata sebesar 3.73, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,40. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa keamanan selama proses pengurusan SIM mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penampilan petugas dengan skor kinerja 1551 dan skor rata-rata sebesar 4.16 lebih besar dari skor harapan 1438 dan skor rata-rata sebesar 3.86, menghasilkan gap yang positif antara kinerja dan harapan sebesar 0,30. Dengan melihat besarnya gap antara kinerja dan harapan tersebut memberikan makna bahwa penampilan

petugas mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

**Skor Rata-Rata dan Deskripsi Prosentase Kinerja Kualitas Pelayanan Aparatur Kepolisian.**

Tabel 6 meringkas statistik deskriptif yang meliputi mean, nilai minimum, nilai maksimum, total nilai dan prosentase skor rata-rata jawaban responden terhadap kualitas pelayanan aparaturn kepolisian pada Unit SIM di Polres Sleman.

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa rata-rata skor kinerja kualitas pelayanan variabel *Reliability* adalah sebesar 3,93 dengan skor rata-rata minimal sebesar 3,0 dan rata-rata skor maksimal sebesar 5. Dengan membandingkan rata-rata skor 3,93 dengan skor ideal sebesar 5 diperoleh prosentase nilai sebesar 78,60. Besarnya nilai prosentase 78,60 jika dilihat pada interval nilai termasuk dalam kategori baik.

Rata-rata skor kinerja kualitas pelayanan variabel *responsibility* adalah sebesar 4,04 dengan skor rata-rata minimal sebesar 2,8 dan rata-rata skor maksimal sebesar 5. Dengan membandingkan rata-rata skor 3,93 dengan skor ideal sebesar 5 diperoleh prosentase nilai sebesar 80,80%. Besarnya nilai prosentase 78,60% jika dilihat pada interval nilai termasuk dalam kategori baik sekali.

**Tabel 5.** Kinerja, Harapan dan Kepuasan Masyarakat pada Variabel *Tangibility*.

No.	Elemen	Kinerja	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Kepuasan
1	Penampilan fisik gedung	1583	1390	4.24	3.73	0.51
2	Tempat parkir yang luas	1612	1387	4.32	3.72	0.60
3	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan	1593	1394	4.27	3.74	0.53
4	Keamanan selama proses pengurusan SIM.	1539	1392	4.13	3.73	0.40

5	Penampilan petugas	1551	1438	4.16	3.86	0.30
Dimensi <i>Reliability</i>		7878	7001	21.12	18.769	2.34

Sumber: Data Primer (Diolah, 2004)

**Tabel 6.** Statistik Deskriptif Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian

Var.	Mean	Minimum	Maksimum	Skor Ideal	Prosen
X1	3.93	3.00	5.00	5	78.60
X2	4.04	2.80	5.00	5	80.80
X3	3.21	2.40	4.00	5	64.20
X4	3.30	2.40	4.00	5	66.00
X5	4.22	3.00	5.00	5	84.40

Sumber: Data primer (2004)

Keterangan Interval:

81 % - 100% : Baik Sekali,      66 % - 80 % : Baik,      < 35 % : Kurang Sekali.  
51 % - 65 % : Cukup,      35 % - 50 % : Kurang,

Rata-rata skor kinerja kualitas pelayanan variabel *assurance* adalah sebesar 4,04 dengan skor rata-rata minimal sebesar 2,8 dan rata-rata skor maksimal sebesar 5. Dengan membandingkan rata-rata skor 3,93 dengan skor ideal sebesar 5 diperoleh prosentase nilai sebesar 80,80%. Besarnya nilai prosentase 78,60% jika dilihat pada interval nilai termasuk dalam kategori baik sekali.

Rata-rata skor kinerja kualitas pelayanan variabel *emphaty* adalah sebesar 3.30 dengan skor rata-rata minimal sebesar 2,4 dan rata-rata skor maksimal sebesar 4. Dengan membandingkan rata-rata skor 3,30 dengan skor ideal sebesar 5 diperoleh prosentase nilai sebesar 66,00%. Besarnya nilai prosentase 66,00% jika dilihat pada

interval nilai termasuk dalam kategori baik.

Rata-rata skor kinerja kualitas pelayanan variabel *tangibility* adalah sebesar 4.22 dengan skor rata-rata minimal sebesar 3,0 dan rata-rata skor maksimal sebesar 5. Dengan membandingkan rata-rata skor 4,22 dengan skor ideal sebesar 5 diperoleh prosentase nilai sebesar 84,40%. Besarnya nilai prosentase 84,40% jika dilihat pada interval nilai termasuk dalam kategori baik sekali.

#### ANALISIS REGRESI

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 11.0 Release Windows 2000, maka diperoleh hasil yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 7.** Hasil Analisis Regresi

Variabel Independen	Koefisien Regresi	t-ratio	Prob.
<i>Reliability</i> (X1)	0,2067	6,9130	0,0000
<i>Responsibility</i> (X2)	0,1223	4,9918	0,0000
<i>Assurance</i> (X3)	0,0833	2,2392	0,0128
<i>Emphaty</i> (X4)	0,1231	2,2555	0,0113
<i>Tangibility</i> (X5)	0,1282	4,8377	0,0000

Constanta		1.8998		
R	=	0,7470		
R <sup>2</sup>	=	0,5580		
F-Statistik	=	16,3647		
Prob F	=	0,0000		

Sumber: Hasil analisis regresi (Output Komputer)

Dari hasil analisis statistik Tabel 7 di atas dapat dibuat rumusan fungsi regresi seperti terlihat berikut ini:

$$Y = 1,8998 + 0,2067 X_1 + 0,1223X_2 + 6,9130)^* (4,9918)^* 0,0833X_3 + 0,1231X_4 + 0,1282X_5 + E (2,2386)^{**} (2,2555)^{**} (4,8469)^*$$

**R = 0,7470, R<sup>2</sup> = 0,5580**

Keterangan:

Angka dalam ( ) merupakan nilai t statistik

\* = signifikan pada α 1%

\*\* = signifikan pada α 5%

**Variabel Dominan**

Untuk mengetahui variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat pencari SIM di Polres Sleman Wilayah Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat berdasarkan nilai koefisien regresi dan koefisien determinasi parsialnya. Semakin tinggi koefisien regresi dan koefisien determinasi pada suatu variabel berarti semakin tinggi pula pengaruhnya. Untuk mengetahui secara lebih rinci tentang besarnya kontribusi pengaruh serta hierarki kedua nilai tersebut berdasarkan rangking tertinggi dapat dilihat pada Tabel 8.

Mencermati besarnya nilai koefisien regresi, dan koefisien korelasi secara parsial dari ke lima variabel yang telah dibahas pada table tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh variabel mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pencari SIM di Polres Sleman meskipun pada taraf signifikansi

yang berbeda-beda. Variabel yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan masyarakat pencari SIM di Polres Sleman adalah variabel *Reliability* (X1) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,2067 dan nilai koefisien determinasi parsial sebesar 0,2070 (20,70%). Variabel *tangibility* (X5) berada pada posisi kedua dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,1282 dan koefisien determinasi parsial sebesar 0,1910 (19,10%).

Variabel *responsibility* (X2) berada pada posisi keempat dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,1223 dan koefisien determinasi parsial sebesar 0,1720 (17,20%). Sedangkan variabel yang menempati posisi paling rendah dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat pencari SIM di Polres Sleman adalah variabel *assurance* (X3) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,0833, dan koefisien determinasi parsial sebesar 0,1170 (11,710%). Meskipun secara parsial kontribusi yang diberikan oleh kelima variabel tersebut relatif kecil nilainya dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat pencari SIM di Polres Sleman, akan tetapi jika dilihat pengaruh dari kelima variabel tersebut secara simultan dapat diketahui bahwa pengaruh dari kelima variabel tersebut sebesar 55,80%. Kondisi tersebut memberikan makna bahwa dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat haruslah dilakukan secara simultan, artinya variabel-variabel yang ada secara parsial kurang mampu memberikan kontribusi yang besar jika tanpa didukung oleh variabel yang lain.

**Tabel 8.** Dominasi Pengaruh Variabel Penelitian

Variabel Independen	Koefisien Regresi	Koefisien Determinasi	Rangking
<i>Reliability</i> (X1)	0,2067	0,2070	1
<i>Responsibility</i> (X2)	0,1223	0,1720	4
<i>Assurance</i> (X3)	0,0833	0,1170	5
<i>Emphaty</i> (X4)	0,1231	0,1820	3

Tangibility (X5)	0,1282	0,1910	2
------------------	--------	--------	---

Sumber: Hasil Pengolahan Data

## PEMBAHASAN

Dari hasil analisis kinerja dan harapan dari masing-masing variabel penelitian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan besarnya nilai kinerja dari kualitas pelayanan aparatur kepolisian di lingkungan Polres Sleman khususnya pada Unit Pelayanan SIM memiliki skor kinerja yang lebih besar dibandingkan dengan skor harapan masyarakat. Berdasarkan kenyataan tersebut maka hipotesis penelitian yang menduga bahwa kinerja kualitas pelayanan aparatur kepolisian di Polres Sleman lebih besar dari harapan masyarakat telah terbukti. Jika dilihat berdasarkan besarnya kesenjangan (Gap) antara kinerja dan harapan dari variabel penelitian secara keseluruhan menghasilkan gap positif memberikan makna bahwa kualitas pelayanan aparatur kepolisian di Polres Sleman telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pencari SIM (SIM).

Hasil analisis deskriptif di atas kemudian diperkuat dari hasil analisis secara statistik yang dapat diketahui pula bahwa variabel *Reliability* (X1), variabel *responsibility* (X2), variabel *assurance* (X3), variabel *emphaty* (X4), dan variabel *tangibility* (X5) secara simultan maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan aparatur kepolisian secara simultan dengan nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) = 0,5580 menunjukkan besarnya tingkat kepuasan masyarakat (Y) sekitar 55,80 persennya ditentukan oleh perubahan variabel independen kualitas pelayanan aparatur kepolisian yang terdiri dari variabel *Reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibility* secara simultan. Besarnya nilai koefisien determinasi berganda juga dapat digunakan untuk

mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Besarnya nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,5580 menunjukkan bahwa tingkat ketepatan (*goodness of fit*) dari hubungan fungsi tersebut adalah 0,5580. Berarti variabel independen *Reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibility* secara simultan mampu menjelaskan variasi dari besarnya variabel dependen kepuasan masyarakat (Y) sebesar 55,80 % dan sisanya sebesar 44,20% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian dibuktikan dengan melakukan pengujian statistik yang diperoleh besarnya nilai F-hitung = 16,3647 > F-tabel = 2,26 yang berarti secara simultan variabel *Reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibility* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang sedang mengurus SIM di Polres Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil analisis regresi dan pengujian pengaruh variabel *Reliability* (X1), variabel *responsibility* (X2), variabel *assurance* (X3), variabel *emphaty* (X4), dan variabel *tangibility* (X5) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat diperoleh bukti bahwa variabel *Reliability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya nilai koefisien regresi yang bertanda positif sebesar 0,2067 dan diperkuat hasil pengujian statistik yang diperoleh hasil bahwa t-hitung = 6,9130 > t-tabel 2,337 dan Sig (probabilitas) sebesar 0,000 < taraf signifikansi 0,01 yang berarti pengaruh variabel *Reliability* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan signifikan. Variabel *responsibility* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hal ini bisa dilihat dari besarnya nilai koefisien regresi yang bertanda positif sebesar 0,1223 dan diperkuat hasil pengujian statistik yang diperoleh hasil bahwa  $t$ -hitung = 4,9918 >  $t$ -tabel 2,337 dan Sig (probabilitas) sebesar 0,000 < taraf signifikansi 0,01 yang berarti pengaruh variabel *responsibility* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan signifikan. Variabel *assurance* (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya nilai koefisien regresi yang bertanda positif sebesar 0,0833 dan diperkuat hasil pengujian statistik yang diperoleh hasil bahwa  $t$ -hitung = 2,2392 >  $t$ -tabel 1,649 dan Sig (probabilitas) sebesar 0,0128 < taraf signifikansi 0,05 yang berarti pengaruh variabel *assurance* (X3) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan signifikan. Variabel *emphaty* (X4) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya nilai koefisien regresi yang bertanda positif sebesar 0,1231 dan diperkuat hasil pengujian statistik yang diperoleh hasil bahwa  $t$ -hitung = 2,2546 >  $t$ -tabel 1,649 dan Sig (probabilitas) sebesar 0,0113 < taraf signifikansi 0,05 yang berarti pengaruh variabel *emphaty* (X4) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan signifikan. Variabel *tangibility* (X5) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya nilai koefisien regresi yang bertanda positif sebesar 0,1282 dan diperkuat hasil pengujian statistik yang diperoleh hasil bahwa  $t$ -hitung = 4,8377 >  $t$ -tabel 2,337 dan Sig (probabilitas) sebesar 0,000 < taraf signifikansi 0,01 yang berarti pengaruh variabel *tangibility* (X5) secara parsial

terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan signifikan.

#### IMPLIKASI MANAJERIAL

Aparatur Kepolisian pada hekekatnya adalah berfungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat memperoleh rasa aman dalam kehidupan bermasyarakat. Karenanya aparat kepolisian berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang baik dan profesional.

Pelayanan masyarakat di lingkungan Polres Sleman khususnya pada Unit Pelayanan SIM dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan untuk perpanjangan maupun pembuatan SIM sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik dan maju, merupakan indikasi dari “*empowering*” yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, aparat kepolisian harus dapat memberikan layanan kepada masyarakat yang lebih profesional, efektif,

efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif dan sekaligus dapat membangun “kualitas manusia” dalam arti meningkatkan kapasitas individu dari aparaturnya kepolisian untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Arah pembangunan kualitas aparaturnya kepolisian tadi adalah “memberdayakan” kapasitas aparaturnya kepolisian dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya.

Pelayanan aparaturnya kepolisian yang profesional, artinya pelayanan yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan (aparaturnya kepolisian). Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. Sederhana, mengandung arti prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: (a) prosedur/tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta

maupun tidak diminta. Efisiensi, mengandung arti (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan. (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang terkait. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani, dan adaptif adalah cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, aparaturnya kepolisian dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dengan revitalisasi birokrasi publik terutama aparaturnya kepolisian ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat diwujudkan.

Sementara itu, mengingat akan arti penting dari pelayanan publik yang

berkualitas dalam arti pemberian layanan publik sederhana, mudah, dan dilakukan secara wajar dan profesional pada satu sisi, dan perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari “empowering” yang dialami oleh masyarakat pada sisi lainnya, maka kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik, perlu untuk senantiasa meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan publik.

#### SARAN

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* mempunyai kontribusi pengaruh yang paling rendah terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan, perhatian petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, prestasi dan reputasi instansi dalam hal pelayanan terhadap masyarakat perlu lebih ditingkan. Kondisi tersebut tidak terlepas dari rendahnya kualitas pelayanan aparatur kepolisian pada masa lalu yang masih berdampak pada kurang baiknya citra aparatur kepolisian pada masa sekarang.
2. Untuk merubah image masyarakat terhadap citra pelayanan aparatur kepolisian harus dibuktikan oleh aparat dengan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Perubahan paradigma baru dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan yang sering disebut “*good governance*” menuntut setiap aparatur kepolisian harus dapat bertanggungjawab dan mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakannya kepada masyarakat dalam bingkai melaksanakan apa yang menjadi tugas, wewenang dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.
3. Komitmen dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif dan sekaligus dapat membangun “kualitas manusia” dalam arti meningkatkan kapasitas individu dari aparatur kepolisian untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat harus diimbangi dengan pemberdayaan aparatur kepolisian melalui pendidikan dan pelatihan teknis maupun fungsional, memberi kesempatan kepada anggota untuk meningkatkan pendidikannya baik formal maupun non formal seperti pendidikan kedinasan maupun pendidikan umum ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K (1992). *“The only things that matters: Bringing the power of the customer into the centre of your.”*
- Berry, L. L, Parasuraman, A. and Zeithaml V. (1994). *“Improving Service Quality in America: Lessons Learned, Academy of Management Executive.”*
- Blau, Peter M, Richard Weiss, (1995), *Formal Organization*, San Fransisco: Chandler Publishing Co.

- Cullen, Ronald B & Donald P. Chusman (2000), *Transition to Competitive Government: Speed, Consensus and Performance*, Albany, New York: State University of New York Press.
- Dye Holzer & Alexander Callahan, (1998), *Understanding Public Polity*, Seventh Edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- East Robert (1997), *Consumer Behavior: advanced and application in marketing*, London, New York: Prentice Hall.
- Gaspersz, Vincent. (1996). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Guiltan Tse & Robert Wilson (1988), *Marketing Management, Strategies, and Programs*, Second Edition, McGraw Hill Book Inc.
- Gujarati, Damodar. (1995). *Basic Econometrics* (3rd edition ed.) New York: Mc-Graw Hill, Inc.
- Hadari Nawawi. (1990). *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Imam Ghazali. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jackson, Karl D. & Patrick W. Rawls, (1991), *Political Power and Communications*, Berkeley Los Angeles: University of California.
- Jackson, Karl D. & Lucian W. Pey, (1978), *Understanding Organizational and Goal Based Perspective*, California: Sage Publications.
- Kerlinger, F. N., & Pedazhar, E.J., (1987). *Multiple Regression in Behavioral*, (diterjemahkan oleh: Taufik. A), Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Kuncoro, Mudrajad. (2001). *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi I, Yogyakarta: AMP YKPN.
- Leonard L. Berry (1988), *Delivering Excelent Service in Retailing*, New York: The Fress Press.
- Robert Juran (1998), *Marketing Research & Aplied Orientation*, New Jersey: Prentive hall.
- Riswanda Imawan, (1997), *Membedah Politik Orde Baru*, Yogyakarta, Penerbit Pustaka Pelajar.
- Masi Singarimbun dan Sofian Efendi (1999), *Revitaliassi sektor publik menghadapi keterbukaan ekonomi dan demokratisasi politik*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gajah mada.
- Mohtar Mas'oeed ,(1994), *Politik Birokrasi dan Pembangunan*, Yogyakarta, Penerbit Pustaka Pelajar.
- Osborne, David & Peter Plastrik, (1997), *The Five Strategies for Reinventing Government*, California: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

- Osborne, David & Ted Gaebler, (1996), *Terjemahan: Mewirauahakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*, Jakarta,: Pustaka Binaman Pressindo.
- Roger D. Backwell, Paul W Miniard, James F. Engel, (1990), *Consumer Behavior*, Chicago: Dryden Press.
- Sekaran, Uma, 1999, *Research Methods For Business, A Skill - Bulding Approach*, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Suharsimi Arikunto. (1989). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*, Cetakan Kelima, Jakarta, Bina Aksara.
- Winarno Surakhmad. (1991). *Paper, Skripsi, Thesis, Disertasi: Buku Pegangan*, Cetakan kelima, Tarsito, Bandung.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L (1990), "*Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*" New York: The Fress Press.