

**PENGARUH PELAYANAN PEMBUATAN SIM TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus pada Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian
Resor Bulungan)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Oleh :

ARFAH ABDULLAH
NPM. 201451104



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2021**

PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya, Arfah Abdullah menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul “Pengaruh Pelayanan Pembuatan SIM Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Studi Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Bulungan” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Tanjung Selor, 11 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



ARFAH ABDULLAH
NPM. 201451104

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN PEMBUATAN SIM TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus pada Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian
Resor Bulungan)

Oleh :

ARFAH ABDULLAH
NPM. 201451104

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing,



WEMPI FEBER, S. Sos, M. Si
NIDN. 1113027101

(Tanggal : 11 Maret 2021)

Dekan,




IRSYAD SUDIRMAN, S. IP, MA
NIDN. 1103017701

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PEMBUATAN SIM TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus pada Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian
Resor Bulungan)**

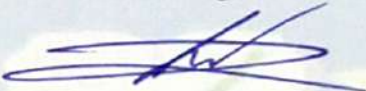
Oleh :

ARFAH ABDULLAH
NPM. 201451104

Telah disetujui dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana pada
Tanggal 11 Maret 2021

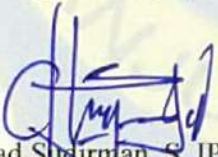
Tim Penguji :

Pembimbing,



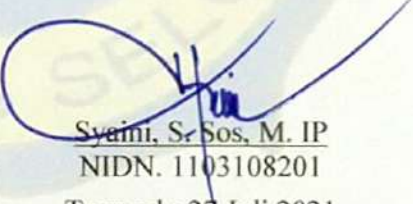
Wempi Feber, S. Sos, M. Si
NIDN. 1113027101
Tanggal : 27 Juli 2021

Anggota Penguji 1,



Irsyad Sudirman, S. IP, MA
NIDN. 1103017701
Tanggal : 27 Juli 2021

Anggota Penguji 2,



Syaini, S. Sos, M. IP
NIDN. 1103108201
Tanggal : 27 Juli 2021



Sanjung Selor, 27 Juli 2021
Dekan,

Irsyad Sudirman, S. IP, MA
NIDN. 1103017701

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Pembuatan Sim Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Studi Pada Kantor Satlantas Polres Bulungan” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Abdul Jabarsyah, M. Sc., selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Irsyad Sudirman, S. IP., MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan dalam hal ini bertindak sebagai Dosen Penguji Utama;
3. Bapak Syaini, S. Sos., M. IP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan dalam hal ini bertindak sebagai Dosen Penguji Kedua;
4. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si yang bertindak sebagai Dosen Pembimbing Skripsi;
5. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
6. Kedua orangtua, istri dan anakku tercinta;
7. Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Bulungan beserta seluruh jajarannya;
8. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 11 Mei 2021

Penulis,

ARFAH ABDULLAH

PENGARUH PELAYANAN PEMBUATAN SIM TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi pada Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Bulungan)

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini berfungsi untuk menentukan arah yang tepat bagi peneliti untuk menghindari kesulitan yang mungkin terjadi dalam proses penelitian. Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Bulungan (Satlantas Polres Bulungan) merupakan organisasi publik yang memegang hak dalam jasa pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Bulungan, yang menjadi fokus dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat Studi Kasus pada Kantor Satlantas Polres Bulungan. Adapun beberapa pertanyaan yang dapat diidentifikasi terkait fokus penelitian tersebut adalah yaitu apakah kualitas pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Bulungan sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan dimensi kualitas pelayanan.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif, fokus penelitian yang dilakukan berfokus pada Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat informasi yang diperoleh dari observasi, dokumentasi dan wawancara diharapkan dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat Studi Kasus pada Kantor Satlantas Polres Bulungan.

Hasil penelitian penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Pengaruh Pelayanan Pembuatan SIM Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat diketahui bahwa dari semua indikator yang diteliti menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan pembuatan SIM terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Satlantas Polres Bulungan sejauh ini sangat baik dan sesuai dengan harapan masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan SIM di Satlantas Polres Bulungan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

**THE EFFECT OF SIM MAKING SERVICES ON THE LEVEL OF
SATISFACTION OF THE COMMUNITY
(Study at the Bulungan Police Traffic Police Office)**

ABSTRACT

The purpose of this research serves to determine the right direction for researchers to avoid difficulties that may occur in the research process, the Bulungan Police Traffic Unit is a public organization that holds the right in the service of issuing a driving license (SIM) in Bulungan Regency, which is the focus of this research. to find out how the effect of service in making a SIM and satisfaction on community loyalty. Case studies at the Bulungan Police Traffic Police Office. As for some questions that can be identified related to the focus of this research, namely whether the quality of the SIM service at the Bulungan Police Traffic Police is oriented towards community satisfaction by not leaving the dimensions of service quality.

The method applied in this research is a qualitative descriptive type, the focus of research conducted focuses on the Influence of Services in Making SIM and Satisfaction on Community Loyalty, information obtained from observations, documentation and interviews is expected to provide an overview of the extent of Service Influence in Making SIM and Satisfaction with Community Loyalty Case Study at the Bulungan Traffic Police Office.

The results of research conducted by researchers indicate that the effect of SIM making services on the level of community satisfaction shows that all the indicators studied show that the effect of SIM making services on the level of community satisfaction in Satlantas Bulungan has been very good and in accordance with the expectations of the people who submitted applications Driver's License at Bulungan Satlantas.

Keywords: *Service Quality, and Community Satisfaction.*

RIWAYAT HIDUP

Arfah Abdullah, lahir di Maros pada tanggal 24 Oktober 1980 merupakan anak ke 6 dari pasangan suami istri bernama Bapak Abdullah (Almarhum) dan Ibu Dimang.

Pada tahun 1988 memulai pendidikan formal jenjang sekolah dasar pada SD Muhammadiyah dan lulus tahun 1994. Kemudian melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP 1 Kabupaten Maros dan lulus tahun 1997. Setelah itu penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Bantimurung Kabupaten Maros dan lulus tahun 2000.

Pada pertengahan tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEABSAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
1. Kualitas Pelayanan Publik	7
2. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	23
3. Loyalitas Masyarakat	25
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Penetapan Lokasi Penelitian	33
C. Fokus Penelitian	34
D. Pemilihan Informan	35
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
1. Profil Kabupaten Bulungan	41
2. Kondisi Geografis Kabupaten Bulungan	42

3. Jumlah Penduduk Kabupaten Bulungan	44
4. Tugas, Fungsi serta Struktur Organisasi Satlantas Kabupaten Bulungan	45
5. Karakteristik Informan	46
B. Data Fokus Penelitian	48
C. Hasil Penelitian	49
1. Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Masyarakat	50
a. Respon yang cepat	52
b. Perubahan yang cepat	56
c. Kemanusiaan	59
d. Nilai	61
2. Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM Di Satlantas Polres Bulungan Sudah Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat dengan Tidak Meninggalkan Dimensi Kualitas	65
D. Pembahasan	
1. Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Masyarakat	68
e. Respon yang cepat	71
f. Perubahan yang cepat	72
g. Kemanusiaan	73
h. Nilai	74
2. Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM Di Satlantas Polres Bulungan Sudah Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat dengan Tidak Meninggalkan Dimensi Kualitas	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	77
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Letak Astronomi Kabupaten Bulungan	43
2	Batas-Batas Wilayah Kabupaten Bulungan	43
3	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Bulungan ...	44
4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia	44
5	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
6	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Usia	47
7	Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Kerangka Berpikir	32
2	Bagan Analisis Data Kualitatif	39
3	Peta Kabupaten Bulungan	43
4	Struktur Organisasi Satlantas Bulungan	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia ialah negara berdasar atas hukum yang memiliki berbagai macam peraturan yang harus dipatuhi oleh warga negara Indonesia. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa tujuan didirikan negara Indonesia ini untuk memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan dalam mendukung terciptanya penyelenggara kualitas pelayanan publik.

Sejalan dengan hal tersebut, maka implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan dan lembaga pemerintah. Institusi Kepolisian merupakan salah satu organisasi publik dengan fungsi utama menegakkan hukum dan melayani kepentingan masyarakat umum. Polri adalah salah satu aparat pemerintahan Negara yang berfungsi untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, penganyoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Hakekat dari fungsi kepolisian terlihat bahwa Polri mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yaitu, prematif, preventif dan represif. Dimana yang dimaksud pre-ematif adalah mencari dan menemukan akar permasalahan yang ada di masyarakat yang bersifat lintas sektoral (etnis, sosial, budaya, politik), preventif adalah tindakan pencegahan yang berorientasi kepada hasil akhir berupa kegiatan deteksi dini (early warning) sebagai landasan

pengambilan kebijakan langkah antisipasi, sedangkan represif adalah suatu bentuk kegiatan penegakan hukum. Dalam hal fungsi represif penegakan hukum yang dilaksanakan oleh aparat Polri terhadap pelaku kejahatan.

Sejalan dengan pemahaman tentang perubahan paradigma pelayanan kepada masyarakat yang harus dijalankan oleh berbagai institusi pemerintahan, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009, menjelaskan bahwa kunci keberhasilan kualitas pelayanan adalah adanya partisipasi masyarakat pengguna pelayanan dalam menentukan ragam, kualitas dan aspek penting lainnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan. Jurang pemisah antara kebutuhan para pengguna pelayanan dengan kebutuhan pengembangan kapasitas penyedia pelayanan harus dijumpai dengan komunikasi yang efektif .

Dengan pemahaman atas peraturan menteri PAN tersebut, sudah seharusnya perubahan paradigma terhadap pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan secara administratif oleh Kepolisian wajib untuk dilaksanakan, atau sekurang-kurangnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang direncanakan dan diterapkan melalui kebijakan dari institusi Kepolisian. Dalam hal ini Kepolisian diberi kewenangan untuk melayani masyarakat, Tugas Kepolisian adalah melakukan pencegahan terhadap kejahatan dan memberikan perlindungan kepada masyarakat. Sebagai usaha pemberian perlindungan kepada masyarakat, maka polisi melibatkan keikutsertaan masyarakat melalui berbagai program pemberian informasi yang luas tentang kejahatan dilingkungan tempat tinggal masyarakat, melakukan pendidikan tentang tanggung jawab masyarakat terhadap upaya pencegahan kejahatan dan pemberian informasi terkini tentang upaya

penanggulangan kejahatan dengan melakukan pengamanan swadaya masyarakat. Selain itu juga, secara formal tugas polisi memainkan peranan penting dalam mekanisme sistem peradilan pidana, yaitu dengan memproses tersangka pelaku kejahatan melalui fungsi penyidikan.

Kepolisian harus melaksanakan berbagai tugas untuk peningkatan keamanan dan ketertiban masyarakat yang merupakan bagian penting dari stabilitas politik. Tanggungjawab Kepolisian untuk pemerintah ini harus dijalankan dengan baik. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut dengan baik, diperlukan suatu bidang dalam Kepolisian yang dapat berfungsi sebagai penghubung antara kepolisian dengan khalayak luas. Salah satu pelayanan dari Kepolisian terhadap masyarakat adalah pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Surat Ijin Mengemudi adalah prasyarat untuk menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermotor dan berlaku selama lima tahun. Setiap pengendara diwajibkan memiliki SIM.

Agar terwujudnya pelayanan publik yang prima tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Polres Bulungan sebagai instansi pelayanan publik memiliki SOP dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga satlantas dapat menjalankan tugas dan wewenang sebagai instansi pemerintah dapat terarah dan terorganisir agar tercapai pelayanan profesional.

Polres Bulungan di bidang penertiban pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang harusnya terlaksanakan dengan baik yang menjadi acuan atau penilaian terhadap instansi Polri khususnya Satlantas apakah pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat telah berkategori baik atau belum. Dalam pelayanan pembuatan SIM sendiri seringkali banyak permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang muncul diharapkan dapat diminimalkan dengan berbagai aturan, standar operasional prosedur, kompetensi pegawai yang melayani dan kebijakan yang tepat dengan tidak merugikan pelayanan maupun yang dilayani sehingga diharapkan pelayanan profesional dapat tercapai.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat izin Mengemudi bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 88 dan Pasal 89 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, perlu menetapkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Surat Izin Mengemudi. Dalam Pasal 1 angka 4 Perkapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi juga dijelaskan Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Wewenang untuk melakukan tindakan yang diberikan kepada Polri umumnya dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu: wewenang-wewenang umum yang mendasarkan tindakan yang dilakukan polisi dengan asas Legalitas dan *Plichtmatigheid* yang sebagian besar bersifat preventif dan yang kedua adalah wewenang khusus sebagai wewenang untuk melaksanakan tugas sebagai alat negara penegak hukum khususnya untuk kepentingan penyelidikan, dimana

sebagian besar bersifat represif. Sedangkan istilah umum dan khusus hanyalah untuk memudahkan mempelajarinya atau memahami kewenangan yang ada pada Polri, tetapi keduanya juga saling berkaitan dan tidak dipisahkan satu sama lainnya.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Bulungan merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka “ *wajah* ” sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek – aspek kualitas pelayanan yang ada.

Keberadaan Satlantas Polres bulungan sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres bulungan agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Satlantas Polres bulungan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, peneliti merasa perlu melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kualitas pelayanan pada Polres Bulungan yang ditinjau dari perspektif kepuasan masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan variabel yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan demikian, permasalahan akan dipecahkan melalui penelitian dengan judul :“Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Satlantas Polres Bulungan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dari hal tersebut diatas adalah apakah kualitas pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Bulungan sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan dimensi kualitas pelayanan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah, penulis memberikan batasan ruang lingkup dari naskah karya perorangan yang akan dilakukan . Batasan masalah dalam penulisan ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Bulungan.

D. Maksud Dan Tujuan

Dapat dijadikan sebagai ukuran untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari langkah-langkah yang diambil selama ini, sehingga dimasa yang akan datang Satlantas Polres Bulungan dapat menentukan kebijakan khususnya mengenai pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas sangat penting bagi masyarakat yang menginginkan standar tinggi untuk barang dan jasa secara konsisten. Tanpa rincian yang jelas mengenai apa yang dihasilkan, prosedur pembuatannya dan pengukurannya yang objektif, maka standar layanan terpengaruh pendapat pribadi dan layanan menjadi tidak mantap. Ini tidak berarti masyarakat dapat menilai apakah layanan telah dilaksanakan seperti yang dijanjikan atau tidak, meskipun hal ini akan menjadi potensi ketidakpuasan.

Kualitas suatu pelayanan yaitu sesuatu yang sangat penting dan sangat memerlukan perhatian dari masing masing organisasi ataupun instansi . Suatu organisasi maupun instansi apabila kualitasnya rendah maka menyebabkan keberadaan organisasi tersebut di mata masyarakat kurang diperhitungkan , sebab apabila masyarakat berpendapat atau merasa bahwa kualitas pelayanan yang disajikan oleh organisasi menurut masyarakat kurang puas atau tidak puas itu menyebabkan mungkin masyarakat memilih opsi lain yaitu memakai pelayanan organisasi lainnya. Sebuah organisasi pelayanan bisa menang

kompetisi dan mengalahkan saingan saingan yang lain apabila memberikan ,memaparkan dengan tegas dan meyakinkan dengan menjaga kualitas dan nama secara konsisten bahwa pelayanan atau servis yang diberikan berkualitas sangat baik daripada penyedia layanan yang lainnya atau kompetitor yang tidak dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Definisi kualitas pelayanan menurut Alma (2004: 293) secara garis besar nya adalah suatu macam tingkat tingkat keahlian atau kemampuan sebuah pelayanan dan semua atribut atribut yang secara nyata atau riil tersaji dan mempunyai kesesuaian dengan harapan masyarakat. Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 2006: 59) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat.

Demikian dapat diartikan bahwa terdiri 2 hal yang diutamakan yang berpengaruh dalam *service quality* atau kualitas pelayanan , yakni yang pertama *expected service* yaitu pelayanan yang diharapkan yang kedua yaitu *perceived service* yaitu kenyataan yang dilihat dan diterima dalam pelayanan tersebut . Jika suatu layanan yang diperoleh masyarakat mempunyai kesesuaian dengan keinginan dan sesuai ekspektasi masyarakat, ini menyebabkan *service quality* mempunyai persepsi yang bagus atau baik dimata masyarakat dan tentunya menjadi sangat puas. apabila pelayanan yang didapat melampaui ekspektasi

masyarakat, maka dari itu kualitas pelayanan mempunyai persepsi yaitu kualitas yang ideal bagi masyarakat. Namun kebalikannya, apabila pelayanan yang diperoleh sangat kurang daripada ekspektasi atau harapan masyarakat hal tersebut menyebabkan kualitas pelayanan mempunyai persepsi yang jelek dan tidak bagus dimata masyarakat . Bagus atau buruknya suatu kualitas pelayanan sangat bergantung kepada seberapa mampu yang menyediakan layanan supaya terpenuhinya apa yang menjadi harapan masyarakatnya dengan konsisten.

Dalam kata yang sederhana suatu pelayanan mempunyai suatu arti pada konsep yang dapat diartikan membicarakan suatu cara yang dapat dilakukan untuk memberi layanan pada seseorang yang menginginkan dan memerlukan. Didalam suatu pengertian dapat diartikan dengan cara etimologis, yaitu publik yang diartikan ke dalam bahasa inggris adalah publik yang bisa dikatakan dan mempunyai arti masyarakat, umum, orang orang dengan jumlah yang banyak, dan lain lain. Sedangkan di dalam bahasa lainnya yaitu bahasa Indonesia, publik berarti manusia atau orang dengan jumlah banyak . Kesimpulannya pelayanan publik dapat dikatakan suatu aktivitas dalam rangka memberikan bantuan untuk rakyat untuk mendapat layanan serta saran yang berhubungan dengan suatu kepentingan yang bersifat umum.

Menurut Philip Kotler sebagaimana dikutip dalam buku Sampara Lukman mengemukakan pandangannya mengenai konsep pelayanan, yaitu *“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied in physical produce”* (Sebuah layanan adalah penyelenggaraan atau pelaksanaan yang bisa diberi pada pihak pihak yang lainnya yang sebenarnya menjelaskan bahwa tidak nyata dan tidak berdampak menguasai atas segala sesuatu). Keputusan atau suatu hasil dari servis ini dapat atau tidak dapat dihubungkan dengan suatu produk fisik. Pengamatan atau pendapat Kotler kita pahami sebenarnya atau hakikat pelayanan atau servis yaitu sebuah atau beberapa aktivitas yang bisa memberikan keuntungan didalam sekumpulan ataupun sekelompok atau yang tergabung dalam kesatuan , memberikan tawaran kepuasan walaupun hasil tidak mengikat kepada satu produk secara fisik (Lukman, 2000: 8).

Secara sederhana yang terkonsep pelayanan yang disampaikan Philip Kotler , Sampara Lukman ikut berpendapat yaitu pelayanan merupakan segala aktivitas ataupun yang berurusan aktivitas atau kegiatan yang sedang berlangsung atau terjadi didalam berinteraksi secara langsung antar satu orang dengan orang yang lain ataupun mesin berbentuk fisik, dan menyajikan kepuasan pelanggan (Lukman, 2000: 6). Selain konsep konsep suatu layanan yang sudah dipaparkan

diatas , agar lebih paham akan beberapa konsep pelayanan publik lebih lanjut harus diketahui mengenai konsep publik. Definisi publik Kencana mengatakan “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Sinambela, 2006: 5).

Ridwan dan Sudrajat secara garis besar juga memaparkan definisi pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberi pemerintah agar berperan sebagai pelaksana atau penyelenggara negara ditujukan kepada masyarakat berguna agar terpenuhinya apa yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri dan mempunyai tujuan supaya adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2012: 19).

Pelayanan Publik di seluruh daerah provinsi dan kabupaten ataupun kota di Indonesia dan mendapat landasan konstitusional, yakni diatur dalam pasal 18A Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu ketentuan pasal 18A itu lebih lanjut diimplementasikan dalam Undang Undang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik ini harusnya

dalam tataran normatif wajib melakukan implementasi atau mengartikan harapan atau keinginan esensi Pasal 18A Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, dalam pengertian bahwa, ketentuan pasal ini harus memuat prinsip dasar yang memungkinkan bagi terlaksananya pelayanan masyarakat yang lebih bisa dinikmati oleh masyarakat. Sebelum menjelaskan lebih lanjut terkait implementasi pengaturan pelayanan publik dalam Undang Undang pelayanan publik, perlu dipaparkan deskripsi pengertian serta teori pelayanan publik yang akan dipaparkan dalam pembahasan di bab ini mengenai hal tersebut .

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1 dirumuskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tugasnya yang diutamakan dari masing masing instansi pemerintahan adalah memberi pelayanan ataupun melakukan penyelenggaraan pelayanan publik (public service) serta kesejahteraan untuk rakyatnya (public welfare) yang berdasarkan peraturan perundang-undangan (Busrizalti, 2013: 140).

Dalam suatu keputusan yaitu keputusan menteri penetapan aparatur negara atau kemenpan nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003

berisi “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Maka dari itu , sesungguhnya pelayanan publik seharusnya mempunyai standar yang berbeda-beda antara suatu daerah dengan daerah yang lain dengan mengingat situasi dan kondisi yang tidak sama.

Terkait pada pengertian tentang pelayanan publik tersebut , jadi bisa ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan semua bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan diadakan oleh institusi pemerintah pusat dan atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan demikian jelas bahwa tidak ada alasan untuk menghambat penyelenggaraan publik terhadap masyarakat oleh aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah.

b. Maksud, Tujuan, Asas, dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Hal tersebut secara normatif bermaksud dirumuskannya pelayanan publik dalam Undang-Undang Pelayanan Publik adalah untuk memberi perlindungan serta kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat serta pihak yang menyelenggarakan pelayanan

publik, Sehingga, penyelenggara pelayanan publik akan mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum jika melakukan tindakan yang benar sesuai dengan hukum dan masyarakat terlindungi dari pelanggaran hukum ataupun penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasal 3, Undang-undang tentang Pelayanan Publik bertujuan:

- 1) Mewujudkan batasan atau bisa dikatakan dalam undang undang agar terwujudnya batasan serta relasi atau sebuah hubungan yang jelas mengenai tanggung jawab , hak , dan kewajiban disertai kewenangan semua pihak yang mempunyai keterkaitan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Mewujudkan diselenggarakan pelayanan publik atau bisa dikatakan dalam undang undang agar terwujudnya suatu sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang benar benar layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- 3) Mewujudkan pemenuhan atau bisa dikatakan dalam undang undang terpenuhinya penyelenggaraan pelayan publik sesuai dengan peraturan di dalam undang undang
- 4) Mewujudkan perlindungan atau bisa dikatakan di dalam undang undang terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Selain tujuan pelayanan publik, berdasarkan Pasal 4 UU pelayanan publik tersebut juga harus dilaksanakan dengan prinsip ataupun beberapa asas berikut:

- 1) Kepentingan umum, dapat diartikan apabila memberikan pelayanan tidak boleh mementingkan atau memprioritaskan kepentingan pribadi ataupun golongan
- 2) Kepastian hukum, dapat diartikan adanya jaminan atau terjaminnya hak dan kewajiban dalam pelayanan publik;
- 3) Persamaan hak, mempunyai arti tidak mempermasalahkan perbedaan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin , dan status ekonomi;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, mempunyai arti terpenuhinya hak seharusnya sebanding dengan kewajiban yang seharusnya dilaksanakan, baik oleh yang memberikan ataupun yang menerima .
- 5) Keprofesionalan, mempunyai arti yang melaksanakan pelayanan harus mempunyai kemampuan atau keahlian dan disesuaikan dengan tugasnya;
- 6) Partisipatif, mempunyai arti peningkatan peran serta masyarakat dalam terselenggaranya pelayanan dengan memperdulikan aspirasi, apa yang dibutuhkan , serta yang diharapkan masyarakat;
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif dapat diartikan bahwa,tiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, mempunyai arti masing masing yang menerima pelayanan bisa dengan mudah mengakses dan memdapat informasi perihal pelayanan yang diinginkannya.

- 9) Akuntabilitas, dapat diartikan sebagai suatu proses penyelenggaraan pelayanan harus bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dapat diartikan sebagai memberikan kemudahan kepada kelompok rentan sehingga dapat menciptakan keadilan pada pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, dapat diartikan tiap jenis pelayanan dilaksanakan tepat pada waktunya sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, dapat diartikan tiap pelayanan dilaksanakan cepat, mudah, serta terjangkau.

Berdasarkan Pasal 5 Undang Undang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik terdiri atas:

1. Pertama yaitu pelayanan barang publik, yang mencakup pengadaan serta penyaluran
2. Kedua yaitu pelayanan jasa publik
3. Ketiga yaitu pelayanan administratif

Berikut adalah definisi pelayanan barang publik yaitu pelayanan mempunyai hasil bermacam macam bentuk ataupun jenis barang yang dipakai oleh publik atau masyarakat . Barang publik itu berupa hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah yang memperoleh pelimpahan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik. Diantaranya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, penyediaan infrastruktur transportasi di kota serta di desa . Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan bermacam macam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Jasa

publik berupa jasa yang dihasilkan oleh Badan Usaha Milik Negara (ataupun badan usaha milik daerah yang memperoleh pelimpahan tugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Diantaranya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan navigasi, pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan, pelayanan keamanan, pelayanan pasar, pelayanan transportasi. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan dokumen tersebut antara lain dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang dibutuhkan oleh penduduk dan menjalani kehidupan. Diantaranya memperoleh izin mendirikan bangunan , izin usaha, sertifikat tanah, surat nikah, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Paspor (Marbun, 2008: 16).

c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Di dalam membuat peraturan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dilakukan penerapan suatu pola penyelenggaraan pelayanan publik supaya dalam melaksanakannya dapat berjalan sistematis, akuntabel dan transparansi. Pola penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari:

- 1) Pertama yaitu fungsional, adalah suatu pola pelayanan publik yang diberi oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- 2) Kedua yaitu terpusat, adalah suatu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan atas pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Ketiga yaitu Terpadu adalah terbagi menjadi dua :
 - a) Terpadu 1 atap, yakni pola pelayanan terpadu satu atap yang penyelenggaraannya di satu tempat yang terdiri bermacam macam jenis pelayanan yang tidak memiliki hubungan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Kepada jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu untuk disatu-atapkan.
 - b) Terpadu 1 pintu, yakni suatu pola pelayanan terpadu satu pintu yang penyelenggaraannya pada 1 tempat yang terdiri bermacam macam jenis pelayanan yang mempunyai hubungan ataupun keterkaitan proses dan dilayani melalui 1 pintu.
 - c) Keempat yaitu gugus tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi

pemberian pelayanan tertentu (Ridwan dan Sudrajat, 2012: 103).

Di dalam hal ini akan dijelaskan pada konsep pola yang diselenggarakan pelayanan publik yang dianut di Indonesia yaitu pola penyelenggaraan pelayanan secara terpadu satu pintu (PTSP). Pola penyelenggaraan PTSP sebenarnya ditujukan untuk perubahan paradigma penyelenggaraan pelayanan publik yang secara garis besar meliputi peningkatan kualitas pelayanan publik, *reinventing government*, dan pemangkasan birokrasi (Dewa, 2014: 129).

Pada pelaksanaan diselenggaranya sebuah pelayanan publik, dibutuhkan sebuah pengawasan yang harus diperhatikan subjek yang menyelenggarakan pelayanan publik. Berbagai macam pengawasan pada pelaksanaan atau terselenggaranya pelayanan publik dilakukan berbagai diantaranya :

- 1) Pertama yaitu pengawasan melekat, yakni dapat diartikan pengawasan yang dilaksanakan oleh atasan secara langsung sesuai pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Kedua yaitu pengawasan fungsional, yakni dapat diartikan pengawasan yang dilaksanakan oleh aparat pengawasan fungsional yang disesuaikan pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Ketiga yaitu pengawasan masyarakat, yakni dapat diartikan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, yang merupakan laporan ataupun pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan

kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dewa, 2014: 106).

Dilaksanakan pengawasan pada pelaksanaan pelayanan publik dikerjakan oleh pengawas internal atau dari dalam dan pengawas eksternal atau dari luar. Pengawasan dari dalam atau bisa kita sebut internal penyelenggaraan pelayanan publiknya dilakukan oleh pimpinan atau bos secara langsung dan oleh pengawas fungsional, beda dengan pengawasan dari luar ataupun eksternal yaitu penyelenggaraan pelayanan publiknya dilaksanakan masyarakat serta Ombudsman dan beserta Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah .

d. Indikator Pelayanan Publik

Dalam mengevaluasi pelayanan yang bersifat *intangible*, masyarakat pada umumnya menggunakan indikator kualitas pelayanan, dimana indikator tersebut dapat dijadikan sebagai kriteria untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat. Schonberger (dalam Armistead dan Clark, 2012: 12) mengusulkan empat ukuran kualitas pelayanan, yaitu:

1) Respon yang cepat

Organisasi dan pegawainya harus melayani masyarakatnya dengan cepat dan melaksanakan tugasnya dengan cepat pula.

2) Perubahan yang cepat

Kelenturan menghasilkan pelayanan yang berbeda dari sistem yang sama pada waktu yang ditentukan.

3) Kemanusiaan

Dalam hal ini, organisasi dan pegawainya harus tanggap dan memahami kebutuhan pribadi masyarakat.

4) Nilai

Oleh karena itu dapat diartikan bahwa pelayanan yang baik melambangkan nilai tertentu di mata masyarakat.

Sebuah organisasi bisa menang dalam kompetisi dengan cara menyampaikan secara konsisten layanan yang mempunyai mutu yang unggul dibanding para kompetitor, dan lebih tinggi daripada harapan masyarakat. Harapan itu dalam pembentukannya berdasarkan pengalaman di masa lalu, apa yang dibicarakan dari mulut ke mulut, dan iklan organisasi. Sesudah menerima pelayanan itu, masyarakat lalu membandingkan pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang dialami berada dibawah pelayanan yang diinginkan dan harapkan, masyarakat tidak mempunyai minat lagi pada yang menyediakan pelayanan tersebut, serta apabila pelayanan yang dialami memenuhinya atau malah melampaui apa yang diharapkan, maka masyarakat akan memakai jasa yang menyediakan pelayanan secara berulang ulang.

Tjiptono (2006: 69) menyatakan bahwa terdapat indikator dari *service quality (servqual)* atau penentu kualitas pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

Hal ini berarti organisasi memberikan pelayanannya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan pelayanannya sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kemampuan atau kesiapan para pemasar untuk memberikan pelayanannya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Kepastian (*Insurance*)

Kepastian meliputi sikap sopan santun, hormat, perhatian, dan keramahan yang dimiliki oleh *contact personel* yang menyediakan pelayanan.

4) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kepedulian dan usaha untuk memenuhi keinginan masyarakat.

5) Wujud (*Tangible*)

Wujud yang dimaksudkan disini adalah bukti fisik dari pelayanan yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi dari pelayanan.

Baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung dari respon masyarakat yang diterima. Respon pertama masyarakat adalah melaksanakan transaksi, kemudian kepuasan para masyarakat dari pelayanan tersebutlah yang dapat menciptakan loyalitas masyarakat. Menurut Tjiptono, (2006: 111), loyalitas masyarakat adalah situasi dimana masyarakat bersikap positif terhadap produk dan produsen, lalu diikuti dengan pembelian ulang. Mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas masyarakat, Fornel (dalam Ponirin, 2005: 30) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan

menghasilkan peningkatan loyalitas masyarakat kepada organisasi sehingga masyarakat tidak akan mudah terbujuk oleh tawaran pesaing.

2. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat merupakan masalah yang sering kali kurang diperhatikan oleh pemerintah, padahal sebenarnya memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Kepuasan masyarakat akan mempengaruhi perilaku loyalitas masyarakat terhadap pelayanan diberikan. Perlu rasa sadar akan agar mengerti betapa penting masalah masyarakat tentang kepuasannya ini menjadi alasan para ahli psikologi atau mendorongnya melakukan sebuah penelitian untuk tahu apa selanjutnya dan bagaimanakah kepuasan masyarakat tersebut. Melalui beraneka ragam sebuah penelitian yang sudah dilaksanakan didapat bermacam macam definisinya terkait makna atau artinya kepuasan masyarakat itu . Setelah mengkonsumsi produk atau jasa, masyarakat akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Masyarakat juga akan melakukan tindakan setelah penggunaan produk dan jasa tersebut yang mendapat perhatian dari pemberi layanan. Tugas pemberi layanan seharusnya tidak berakhir ketika produk atau jasa dinikmati masyarakat tetapi terus sampai periode setelah pembelian.

Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari seberapa dekat antara harapan atas pelayanan tersebut dengan daya guna yang dirasakan dari pelayanan tersebut (Kotler dan Susanto, 2009: 258). Namun demikian, kualitas pelayanan pada waktu menggunakan layanan juga merupakan

faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain melakukan evaluasi terhadap pelayanan, setelah penggunaan maka masyarakat juga akan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan.

Engel, Blackwell dan Miniard (dalam Danny dan Chandra, 2011: 88) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan. Sedangkan menurut Kotler dan Susanto (2009: 36), mendefinisikan kepuasan yakni suatu rasa senang ataupun kekecewaan seseorang yang asalnya dari perbandingan antara kesan pada hasilnya atau kinerjanya suatu pelayanan dengan harapan yang dimiliki.

Ber macam macam yang diuraikan dapat dikatakan pengertian dalam arti umum tentang kepuasan yakni kepuasan mempunyai arti sebagai berikut. Suatu perbandingan di antara layanan ataupun hasil yang diterima masyarakat dengan harapan masyarakat. Hasil yang diperoleh ataupun diterima itu paling tidak seharusnya mempunyai persamaan dengan apa yang diharapkan masyarakat atau lebih baik lagi melampauinya.. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Masyarakat dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Apabila kinerja dibawah harapan maka masyarakat kecewa, apabila kinerja sesuai dengan harapan

maka masyarakat puas, dan apabila kinerja melebihi harapan maka masyarakat sangat puas, senang atau gembira.

3. Loyalitas Masyarakat

Gramer dan Brown (dalam Utomo 2016: 27) memberikan definisi mengenai loyalitas (loyalitas jasa), yaitu derajat sejauh mana seorang masyarakat menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu disposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Dari definisi yang disampaikan Gramer dan Brown, masyarakat yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa.

Menurut Sutisna (2011: 41) Loyalitas masyarakat dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu loyalitas merek (brand loyalty) dan loyalitas toko (store loyalty). Loyalitas masyarakat dapat didefinisikan sebagai “sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu”. Loyalitas masyarakat didefinisikan Oliver (dalam Taylor, Celuch, dan Goodwin, 2009:218) sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain masyarakat akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus.

Menurut Wahyu Nugroho (2005:11) loyalitas masyarakat didefinisikan sebagai suatu ukuran kesetiaan dari pelanggan dalam menggunakan suatu merek produk atau merek jasa pada kurun waktu tertentu pada situasi dimana banyak pilihan produk ataupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pelanggan memiliki kemampuan mendapatkannya.

Berdasarkan beberapa definisi loyalitas masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa Loyalitas masyarakat adalah kesetiaan masyarakat yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk. Indikasi loyalitas yang sesungguhnya diperlukan suatu pengukuran terhadap sikap yang dikombinasikan dengan pengukuran terhadap perilaku. Menurut Aaker (dalam Joko Riyadi 2009: 58) faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan masyarakat sebagai berikut:

a. Kepuasan (*Satisfaction*)

Masyarakat akan loyal terhadap suatu produk bila ia mendapatkan kepuasan dari produk tersebut. Karena itu, bila masyarakat mencoba beberapa macam produk melampaui kriteria kepuasan produk atau tidak. Bila setelah mencoba dan responnya baik, maka berarti masyarakat tersebut puas sehingga akan memutuskan membeli produk tersebut secara konsisten sepanjang waktu. Ini berarti telah tercipta kesetiaan masyarakat terhadap produk tersebut.

b. Perilaku Kebiasaan (*Habitual Behavior*)

Kesetiaan masyarakat dapat dibentuk karena kebiasaan masyarakat. Apabila yang dilakukan sudah merupakan kebiasaan, maka pembeli tersebut tidak melalui tidak lagi melalui pengambilan keputusan yang panjang. Pada kondisi ini, dapat dikatakan bahwa masyarakat akan tetap membeli produk tersebut, yaitu masyarakat akan tetap membeli produk yang sama untuk suatu jenis produk dan cenderung tidak berganti-ganti produk.

c. Komitmen (*Commitment*)

Dalam suatu produk yang kuat terdapat masyarakat yang memiliki komitmen dalam jumlah yang banyak. Kesetiaan masyarakat akan timbul bila ada kepercayaan dari masyarakat terhadap produk-produk sehingga ada komunikasi dan interaksi diantara masyarakatnya, yaitu dengan membicarakan produk tersebut.

d. Kesukaan Produk (*Linking of The Brand*)

Kesetiaan yang terbentuk dan dipengaruhi oleh tingkat kesetiaan masyarakat secara umum. Tingkat kesetiaan tersebut dapat diukur mulai timbulnya kesukaan terhadap produk sampai ada kepercayaan dari produk tersebut berkenaan dari kinerja dari produk-produk tersebut. Masyarakat yang dikatakan loyal adalah masyarakat yang berulang kali membeli produk tersebut bukan karena adanya

penawaran khusus, tetapi karena masyarakat percaya terhadap produk tersebut memiliki kualitas yang sama sehingga member tingkatan yang sama pada produknya.

e. Biaya Pengalihan (*Switching Cost*)

Adanya perbedaan pengorbanan dan atau resiko kegagalan, biaya, energi, dan fisik yang dikeluarkan masyarakat karena dia memilih salah satu alternatif. Bila biaya pengalihan besar, maka masyarakat akan berhati-hati untuk berpindah ke produk yang lain karena resiko kegagalan yang juga besar sehingga masyarakat cenderung loyal.

B. Studi Penelitian Terdahulu

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan merupakan topik yang sangat menarik untuk diteliti. Hal ini disebabkan seluruh daerah di Indonesia tengah mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan topik penelitian mengenai kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik diuraikan sebagaimana berikut.

Rezha, dkk. (2013) melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh

terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini.

Saputra, dkk. (2018) mengenai penilaian kualitas layanan e-government dengan pendekatan dimensi E-Govqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan website Provinsi NTB menurut pengguna dengan menggunakan dimensi e-Govqual dan IPA, menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis IPA dan memberikan rekomendasi dari analisis atribut dimensi e-Govqual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dari layanan *website* belum dapat memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya dari hasil analisis kuadran, didapatkan 4 atribut dengan prioritas utama dan 8 atribut dengan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan. Rekomendasi diberikan berdasarkan literatur atau teori untuk atribut yang perlu dilakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas layanan *website*.

Hermawan dkk. (2016) juga melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dalam pendaftaran tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran

tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan belum memenuhi kepuasan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan diketahui dari selisih perolehan antara skor rata-rata kinerja.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Hidayati dan Prasetyo (2015). Hidayati dan Prasetyo (2015) melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP serta menganalisis dimensi dari kualitas pelayanan publik yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada dasarnya masyarakat sudah puas terhadap pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP. Kepuasan masyarakat dalam hal ini termasuk dalam kriteria cukup baik. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* masih dibawah tingkat kepentingan masyarakat atau disebut masih ada kesenjangan (gap) negatif.

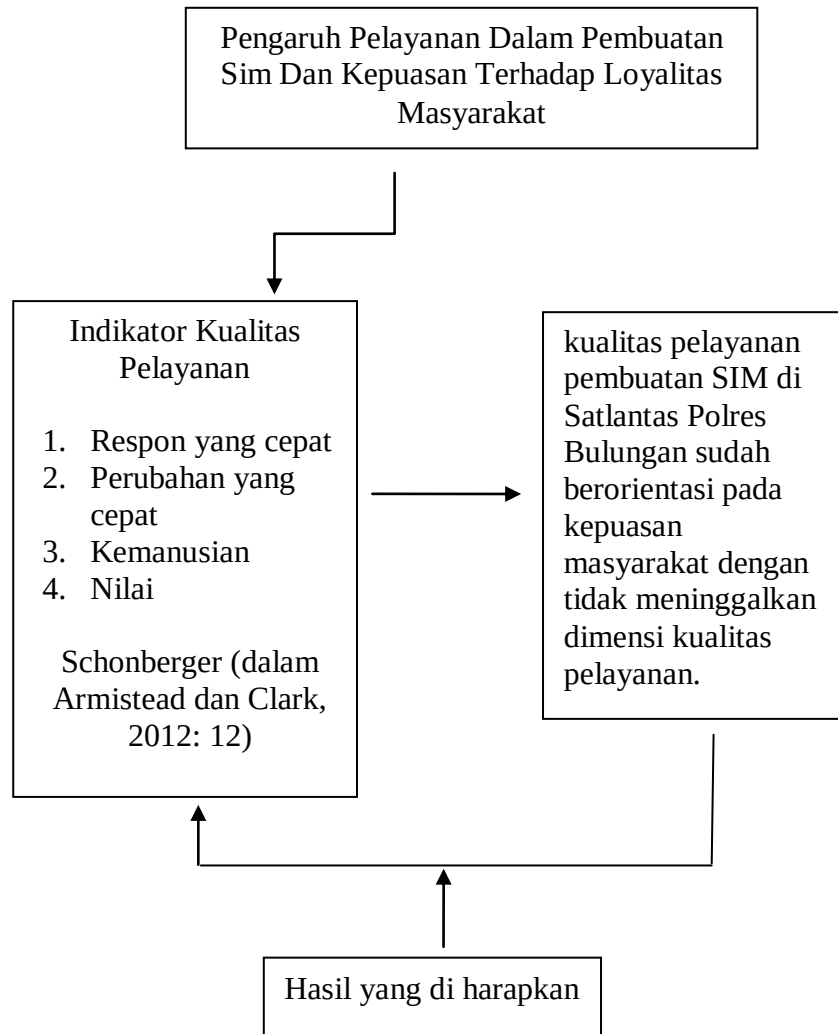
C. Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan suatu organisasi publik tentunya harus diketahui sebagai standar yang harus dicapai oleh lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pelayanan juga mempunyai arti untuk memuaskan masyarakat yang dilayani baik secara internal maupun eksternal. Pelayanan yang diberikan kepada

publik diharapkan memiliki kualitas yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Kegiatan pelayanan oleh pemerintah termasuk Kepolisian, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama. Dengan adanya pelayanan publik yang diberikan pemerintah maka pemerintah memiliki peran dan fungsi dalam memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Begitu pula halnya dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Satlantas Polres Bulungan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIM.

Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas masyarakat. Dimensi-dimensi tersebut diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian, perlu disadari bahwa loyalitas masyarakat tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Diantara faktor tersebut adalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diteliti kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas masyarakat. Berikut kerangka berpikir dalam penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor *dalam* Moleong (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moleong (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

B. Penetapan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan Lokasi penelitian, Moleong (2007:132) menentukan cara terbaik untuk ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sementara itu keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. Penelitian ini

dilakukan di Polres Kabupaten Bulungan provinsi Kalimantan Utara sebagai tempat pelaksana pelayanan kepengurusan surat izin mengemudi (SIM) di kabupaten bulungan dengan berbagai pertimbangan dan alasan yaitu pertimbangan tenaga, biaya dan waktu.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat. Manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh dilapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial, ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan data yang tidak relevan (Moleong, 2007:127). Pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dan urgensi masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Satlantas Polres Bulungan)”. Adapun beberapa pertanyaan yang dapat diidentifikasi terkait fokus penelitian tersebut adalah yaitu Apakah kualitas pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Bulungan sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan dimensi kualitas pelayanan.

D. Pemilihan Informan

Informan penelitian merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Adapun yang akan menjadi informan dalam penelitian ini yakni :

1. Bidang terkait pelaksana pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM).
2. Pihak-pihak terkait dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM).
3. Unsur masyarakat sebagai pemohon penerbitan pembuatan surat izin mengemudi (SIM).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang berdasarkan atas tinjauan dan pengamatan secara langsung terhadap suatu hal untuk melihat kondisi objektif yang terjadi di lapangan yang berkaitan

dengan Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama dengan mengacu tentang Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat Tanjung Selor Kabupaten Bulungan

3. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian kepustakaan adalah pengumpulan data dan informasi yang relavan melalui membaca dan menelaah buku, majalah, artikel, jurnal, tulisan-tulisan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

F. Analisis Data

Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengidentifikasi Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat Tanjung Selor

Kabupaten Bulungan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang didasarkan data deskriptif dari status, keadaan, sikap, hubungan atau sistem pemikiran suatu masalah yang menjadi objek penelitian, setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan. Untuk menganalisis data ini, menggunakan teknik analisis data kualitatif karena data-data yang diperoleh merupakan kumpulan keterangan-keterangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian kualitatif pada saat pengumpulan data berlangsung setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga datanya sudah tidak jenuh.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi. Berikut merupakan aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu antara lain:

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Laporan atau

data yang diperoleh dilapangan akan dituangkan dalam bentuk uraian yang lengkap dan terperinci. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya akan cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.

Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian dituangkan dalam uraian laporan lengkap dan terperinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya.

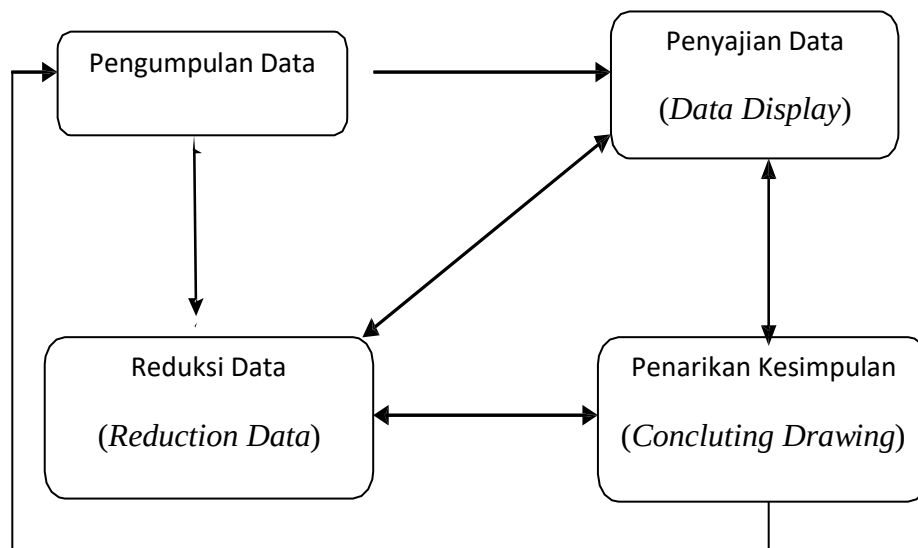
2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dalam penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

Untuk lebih jelasnya, tahapan analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman diilustrasikan dalam bagan yang disajikan oleh Sugiyono seperti berikut ini.



Sumber : Prof. Dr. Sugiyono, 2005

Gambar 2. Bagan Analisis Data Kualitatif menurut Miles dan Huberman

Gambar mengenai komponen analisis data model Miles dan Huberman diatas menjelaskan bahwa, dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. proses yang bersamaan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Kabupaten Bulungan

Sejarah Berdirinya Kabupaten Bulungan, Secara Kronologis, sejarah perjalanan terbentuknya Bulungan sebagai Daerah Otonom, sebagai berikut:

- a. Tahun 1731, Awal berdirinya Kesultanan Bulungan. Raja Pertama: Wira Amir gelar Amiril Mukminin (1731 – 1777), Raja Kesultanan Bulungan yang ke-13 (terakhir): Datuk Tiras gelar Sultan Maulana Muhammad Djalalluddin (1931 – 1958).
- b. Tahun 1950, Setelah kemerdekaan Republik Indonesia , Kesultanan Bulungan ditetapkan sebagai Wilayah Swapraja.
- c. Tahun 1955, disahkan menjadi UU Darurat RI Nomor 3 Tahun 1953. Status Wilayah Swapraja Bulungan dirubah menjadi Daerah Istimewa Bulungan. Berdasarkan UU No. 22 Tahun 1955 Sebagai Kepala Daerah Istimewa : Sultan Maulana Muhammad Djalaluddin (Datuk Tiras), Terbentuknya Dewan Perwakilan Rakyat di Daerah. Ketua DPRD Pertama : Muhammad Zaini Anwar (1955 – 1959).
- d. Tahun 1959, Status Daerah Istimewa dirubah menjadi Daerah Tingkat II Bulungan. Berdasarkan UU Nomor 27 Tahun 1959.
- e. Tahun 1960, Tanggal 12 Oktober 1960, Pelantikan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Bulungan Pertama: Andi Tjatjo Gelar Datuk Wiharja (1960 - 1963), Tanggal tersebut kemudian diperingati sebagai Hari Jadi Kota Tanjung Selor dan Kabupaten Bulungan.
- f. Tahun 1997, Bulan Desember 1997, Status Kota Administratif Tarakan ditingkatkan menjadi Kotamadya Tarakan (Terdiri dari: 2 Kecamatan, 12 Desa, dan Luas wilayah 507,10 Km'), Berdasarkan UU. Nomor 29 Tahun 1997. Pemekaran Kabupaten Daerah Tk. II Bulungan menjadi 3 (tiga) Daerah Otonom, yaitu: Kabupaten

Bulungan, Malinau dan Nunukan (masing-masing membawahi 5 Kecamatan), Berdasarkan : UU. Nomor 47 Tahun 1999

- g. Tahun 2000, Perubahan Nomenklatur Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan menjadi Kabupaten Bulungan dan Titelatur Bupati Kepala Daerah Tk. II Bulungan menjadi Bupati Bulungan. Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 1999 (selanjutnya direvisi menjadi UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah).
- h. Tahun 2005, Tanggal 27 Juni 2005, pertama kali dilaksanakan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) secara langsung untuk memilih Kepala Daerah ke- 12 (2005 – 2010), Dasar pelaksanaan Pilkada : UU. Nomor 32 Tahun 2004 dan PP. Nomor 6 Tahun 2005.

2. Kondisi Geografis Kabupaten Bulungan

Kondisi Geografis Wilayah Kab. Bulungan memiliki 7 aliran sungai induk, 15 gunung dan 201 pulau besar dan kecil. Pulau terbesar adalah pulau Mandul (38.737,413ha), Luas Wilayah kabupaten Bulungan adalah 13.181,92 km² terdiri dari 10 Kecamatan, 81 Desa dan 6 Kelurahan.

- a. Tiga Kecamatan terluas yaitu :
 - (1) Kec. Peso : 3.142,79 Km² atau 23,84% dari luas kabupaten
 - (2) Kec. Sekatak : 1.993,98 Km² atau 15,13% dari luas kabupaten
 - (3) Kec. Tanjung Palas : 1.755,54 Km² atau 13,32% dari luas kabupaten
- b. Tiga Kecamatan terkecil yaitu :
 - (1) Kec. Bunyu : 198,32 Km² atau 1,50% dari luas kabupaten
 - (2) Kec. Tanjung Palas Tengah : 624,95 Km² atau 4,74% dari luas kabupaten.
 - (3) Kec. Tanjung Palas Timur : 677,77 Km² atau 5,14% dari luas kabupaten.

Kabupaten Bulungan dari letak astronomisnya berada di antara :

Tabel 1. Letak Astronomi Kabupaten Bulungan

1	bujur timur	116°04'41" - 117°57'56"
2	lintang utara	2°09'19" - 3°34'49"

Sumber : Data Olahan Tahun 2020

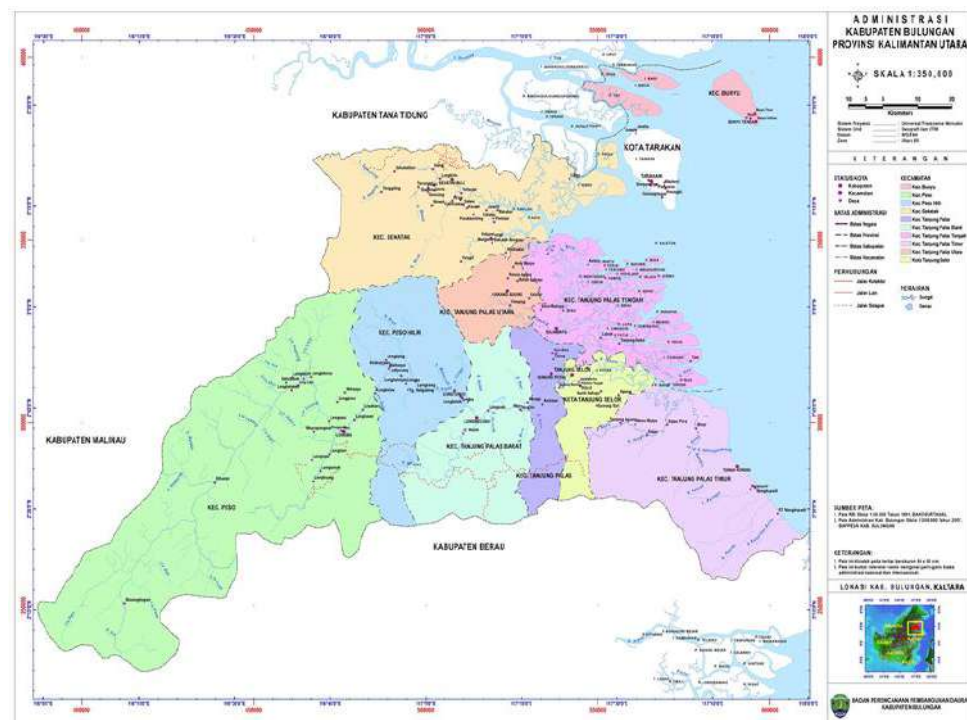
Letak wilayah administrasi berbatasan dengan :

Table 2. Batas-Batas Wilayah Kabupaten Bulungan

1	sebelah utara	Kabupaten Nunukan dan Kabupaten Tana Tidung
2	Sebelah Timur	Kota tarakan dan laut sulawesi
3	Sebelah selatan	Kabupaten berau
4	Sebelah barat	Kabupaten malinau

Sumber : Data Olahan Tahun 2020

Untuk lebih jelas dapat dilihat dari peta kabupaten bulungan sebagai berikut :



Sumber : Kabupaten Bulungan Tahun 2020

Gambar 3. Peta Kabupaten Bulungan

3. Jumlah Penduduk Kabupaten Bulungan

Berdasarkan data yang di himpun melalui data Badan stasistik Kabupaten Bulungan jumlah penduduk kabupaten bulungan dalam kurun waktu tahun 2013-2019 sebagai berikut :

Tabel 3. Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Bulungan

Kecamatan (Bulungan)	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Bulungan (Jiwa)								
	Laki-Laki			Perempuan			Jumlah		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Peso	2 223	2 172	2 163	1 909	1 881	1 870	4 132	4 053	4 033
Peso Hilir	2 167	2 073	2 076	1 868	1 760	1 756	4 035	3 833	3 832
Tanjung Palas Barat	3 536	3 482	3 525	2 924	2 897	2 915	6 460	6 379	6 440
Tanjung Palas	8 498	8 600	8 811	7 792	7 943	8 018	16 290	16 543	16 829
Tanjung Selor	25 460	26 436	27 428	22 876	24 188	25 004	48 336	50 624	52 432
Tanjung Palas Timur	5 477	5 516	5 690	4 864	5 003	5 122	10 341	10 519	10 812
Tanjung Palas Tengah	7 053	7 292	7 867	5 899	6 173	6 660	12 952	13 465	14 527
Tanjung Palas Utara	5 398	5 404	5 457	4 838	4 916	4 948	10 236	10 320	10 405
Sekatak	4 819	4 674	4 681	4 365	4 185	4 247	9 184	8 859	8 928
Bunyu	6 251	6 224	6 115	5 329	5 385	5 380	11 580	11 609	11 495
Kabupaten Bulungan	70 882	71 873	73 813	62 664	64 331	65 920	133 546	136 204	139 733

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan

Sumber : BPS Kabupaten Bulungan Tahun 2020

Tabel 4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Umur	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Bulungan (Jiwa)								
	Laki-Laki			Perempuan			Jumlah		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
0-4	4 453	5 037	6 003	4 054	5 440	5 405	8 506	10 477	11 408
5-9	4 453	5 037	6 003	4 054	5 440	5 405	8 506	10 477	11 408
10-14	4 453	5 037	6 003	4 054	5 440	5 405	8 506	10 477	11 408
15-19	4 453	5 037	6 003	4 054	5 440	5 405	8 506	10 477	11 408
20-24	4 453	5 037	6 003	4 054	5 440	5 405	8 506	10 477	11 408
25-29	5 919	5 880	6 073	5 445	5 526	5 682	11 364	11 406	11 755
30-34	6 053	5 816	5 959	5 495	5 565	5 590	11 548	11 381	11 549
35-39	6 240	6 379	6 572	5 516	5 718	5 838	11 756	12 097	12 410
40-44	5 377	5 453	5 788	4 583	4 749	5 096	9 960	10 202	10 884
45-49	4 670	4 863	4 994	3 961	4 231	4 301	8 631	9 094	9 295
50-54	3 551	3 861	4 158	2 911	3 110	3 428	6 462	6 971	7 586
55-59	2 703	2 761	2 928	2 169	2 300	2 485	4 872	5 061	5 413
60-64	1 968	2 082	2 183	1 513	1 666	1 766	3 481	3 748	3 949
65+	3 341	3 114	3 429	2 811	2 481	2 642	6 152	5 595	6 071
Jumlah	70 882	71 873	73 813	62 664	64 331	65 920	133 546	136 204	139 733

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan

Sumber : BPS Kabupaten Bulungan Tahun 2020

4. Tugas, Fungsi serta Struktur Organisasi Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Bulungan

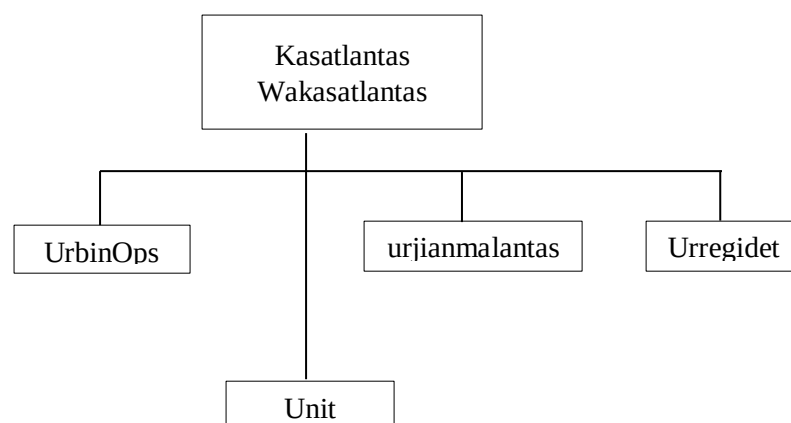
Tugas Satlantas Polres Bulungan adalah unsur pelaksanaan pada tingkat Polres Bulungan yang bertugas memberikan bimbingan teknis atas pelaksanaan fungsi lalu lintas Kepolisian di lingkungan Polres serta menyelenggarakan fungsi tersebut di seluruh Polres Bulungan.

a. Fungsi Satlantas

Penyelenggaraan fungsi lalu lintas meliputi :

- (1) Penjagaan dan pengaturan lalu lintas;
- (2) Patroli dan pengawalan;
- (3) Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotore dan pengemudi;
- (4) Pengkajian masalah lalu lintas;
- (5) Mengusahakan ketaatan warga masyarakat terhadap aturan lalu lintas
- (6) Menyelenggarakan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas
- (7) Membantu penyelenggaraan operasi khusus yang diperintahkan kepadanya;
- (8) Melaksanakan operasional termasuk pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang berkenaan dengan aspek pembinaan maupun pelaksanaan fungsinya.

b. Struktur Organisasi Satlantas



Gambar 4. Struktur Organisasi Satlantas Bulungan

Keterangan :

- (1) Kasatlantas yaitu penanggungjawab atas semua elemen dalam Lalu lintas dalam seluruh wilayah Polres Bulungan.
- (2) Wakasatlantas yaitu unsur pelaksana membantu tugas dari Kasatlantas.
- (3) UrbinOps (Urusan Pembinaan Operasi) adalah unsur pelaksana staff pada Satlantas Polres Bulungan yang bertugas menyelenggarakan segala pekerjaan dan kegiatan Staff bagi pelaksanaan fungsi lalu lintas dalam seluruh wilayah Polres Bulungan.
- (4) Urjianmalantas (Urusan Pengkajian Masalah Lalu lintas) adalah unsure pelaksana pada Satlantas yang bertugas untuk mengkaji terhadap masalah lalu lintas jalan raya, mengadakan penelitian atas unsur – unsur tata lalu lintas yang ada.
- (5) Urregident (Urusan Registrasi/ Identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor) adalah unsure pelaksana pada Satlantas yang bertugas menyelenggarakan pelayanan / pemberian atau pengeluaran sarana identifikasi pengemudi dan kendaran bermotor dalam selurus wilayah Polres.
- (6) Unit/Peleton Lalu lintas adalah unsur pelaksana dalam unit operasional Satlantas Polres Bulungan yang berupa patroli, pengawalan, dan unit kecelakaan.

5. Karakteristik Informan

Informen dalam penelitian ini terdiri dari Satuan Satlantas Bulungan beserta Masyarakat Kabupaten Bulungan Yang dikelarifikasikan menurut jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan. Uraian lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik informan menurut jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 5. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah/Orang	Presentase(%)
1.	Laki-Laki	5	84 %
2.	Perempuan	1	16 %
Jumlah		6	100%

Sumber: Hasil Observasi dan Wawancara Tahun 2020

Dari tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah informan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 84 %, sementara jumlah informan berjenis kelamin perempuan sebanyak 1 orang dengan presentase sebesar 16 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informan penelitian didominasi oleh informan laki-laki.

b. Tingkat Usia

Deskripsi karakteristik informan menurut tingkat usia dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 6. Karakteristik Informan berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah/Orang	Presentase(%)
1.	≤ 20 Tahun	-	-
2.	21- 30 Tahun	2	33,4 %
3.	31- 40 Tahun	1	16,6 %
4.	41- 50	1	16,6 %
5.	≥ 50 Tahun	2	33,4 %
Jumlah		6	100%

Sumber : Observasi dan Wawancara Tahun 2020

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah informan yang berusia ≤ 20 tahun tidak ada, yang berusia 21-30 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase 33,4 %, yang berusia 31- 40 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 16,6 %, yang berusia 41 - 50 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 16,6 % dan yang berusia ≥ 50 tahun sebanyak 2 orang

dengan presentase 33,4 %. Dengan demikian dapat disimpulkan informan penelitian didominasi dengan usia diatas 21 dan 50 tahun.

c. Tingkat Pendidikan

Deskripsi karakteristik informan menurut tingkat pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 7. Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah/Orang	Presentase(%)
1.	SD/Sederajat	1	16,7 %
2.	SLTP/Sederajat	1	16,7 %
3.	SLTA/Sederajat	4	66,6 %
4.	Sarjana Muda (Diploma)	-	- %
5.	Sarjana (S1)	-	- %
6.	Pacsa Sarjana (S2)	-	- %
Jumlah		6	100 %

Sumber : Wawancara dan Observasi Tahun 2020

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah informan yang tingkat pendidikan SD/Sederajat sebanyak 1 orang dengan presentase 16,7%, SLTP/Sederajat sebanyak 1 orang dengan presentase 16,7%, SLTA/Sederajat sebanyak 4 orang dengan presentase 66,6%, Sarjana Muda (Diploma) sebanyak Tidak Ada dengan persentasi 0%, Sarjana (S1) Tidak ada dengan presentase 0% dan Pasca Sarjana (S2) Tidak ada dengan presentase 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informan penelitian didominasi dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat.

B. Data Pokus Penelitian

Pemberian pelayanan produk dan jasa adalah proses yang sistematis, terus menerus dan berkelanjutan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dalam rangka memberikan kepuasan pada konsumen. Bermula dari adanya suatu fakta bahwa manusia adalah makhluk yang mempunyai

kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan dan keinginan menciptakan suatu keadaan yang menyebabkan terciptanya suatu kegelisahan dalam diri manusia dalam memenuhinya. Pada akhirnya manusia memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Satlantas Polres Bulungan merupakan organisasi publik yang memegang hak dalam jasa pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Bulungan, yang menjadi fokus dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat Studi Kasus pada Kantor Satlantas Polres Bulungan. Adapun beberapa pertanyaan yang dapat diidentifikasi terkait fokus penelitian tersebut adalah yaitu Apakah kualitas pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Bulungan sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan dimensi kualitas pelayanan, informasinya diperoleh dengan cara Observasi, wawancara dan dokumentasi.

C. Hasil Penelitian

Setelah peneliti mengumpulkan data dari hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi maka selanjutnya penulis akan melakukan analisa data untuk menjelaskan lebih lanjut dari hasil penelitian. Teknik analisis data yang dipilih oleh penulis deskripsi kualitatif dengan menganalisis data yang telah penulis kumpulkan berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Selama penulis melakukan penelitian baik dari lembaga terkait maupun masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) di Satlantas Bulungan

terkait Pengaruh Pelayanan dalam Pembuatan SIM dan Kepuasan terhadap Loyalitas Masyarakat Studi Kasus pada Kantor Satlantas Polres Bulungan. Data yang diperoleh dan dipaparkan oleh penulis akan dianalisis sesuai dengan rumusan masalah. Dibawah ini adalah hasil analisis penulis sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan Dalam Pembuatan Sim Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Masyarakat

Pelayanan tentang prosedur pengurusan surat izi mengemudi (SIM) yang sesuai dengan Undang-Undang Kepolisian Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 adalah pemohon surat izin mengemudi (SIM) harus melakukan tes kesehatan, pembayaran bank, mengambil dan mengisi formulir, membayar asuransi dan melakukan sidik jari. Jika sudah lengkap pemohon surat izin mengemudi (SIM) mendaftarkan dan memasukan formulir ke loket sesuai dengan permohonannya untuk tes teori, setelah tes teori lulus maka akan mengikuti tes praktek, jika lulus akan dipanggil untuk foto dan hasilnya bisa diambil setelah beberapa menit tergantung panjang antrian.

Proses yang terlalu panjang ini yang dirasakan oleh masyarakat pemohon surat izin mengemudi (SIM) terlalu berbelit – belit, walaupun mudah untuk dipahami tetapi tidaklah mudah untuk dilaksanakan karena terlalu panjang dan membutuhkan waktu lama. Panjangnya prosedur dan ketidaktahuan masyarakat akan prosedur pelayanan akan membuka peluang untuk terjadinya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Penyederhanaan prosedur pelayanan

sangat membantu memudahkan masyarakat dalam memperlancar pengurusan SIM, karena selama ini banyak masyarakat yang enggan mengurus surat izin mengemudi (SIM) dikarenakan prosedur yang terlalu panjang. Dengan penyederhanaan prosedur diharapkan kualitas pelayanan dapat memuaskan masyarakat sebagai pemohon pelayanan dalam penerbitan kepemilikan surat izin mengemudi (SIM).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Burhan selaku pengguna jasa pelayanan dalam pengurusan kepemilikan surat izin mengemudi yang berasal dari Desa Bumi Rahayu mengatakan sebagai berikut:

“...Petugas tidak menjelaskan prosedurnya, kita hanya diberi brosur tentang tata cara pembuatan Surat Izin Mengemudi, jadi saya belum terlalu paham, Ada keterbukaan meskipun masih ada yang ditutup – tutupi. Maksudnya kalau saya tidak tanya dengan detail ya tidak dijelaskan secara gamblang.”
(Wawancara, 00, Oktober 2020)

Pernyataan tidak jauh berbeda yang di sampaikan ibu ratih ekawati dari desa apung, yang melakukan pengurusan surat izin mengemudi terkait layanan kepada masyarakat, sebagai berikut:

“... pelayanan yang diberikan petugas kepada saya dalam melakukan pengurusan permohonan surat izin mengemudi menurut saya sudah sangat baik, kebetulan juga suasananya rada sepi jadi bias lebih mudah untuk meminta penjelasan terkait pengisian formulir permohonan, serta petugas disini juga sangat sopan memberikan arahan kepada saya selaku pemohonan.
(Wawancara, 00, September 2020)

Berdasarkan keterangan kutipan yang disampaikan dari pemohon di atas dapat penulis simpulkan bahwa sikap petugas saat melayani

dalam pengajuan pemohon dalam pengurusan kepemilikan surat izin mengemudi sangat baik, hanya saja pada situasi berbeda seperti saat sedang ramai pemohon sedikit sulit melakukan komunikasi terkait penjelasan prosedur dalam pengisian formulir pemohon, yang bisa dipahami setiap petugas dalam posisi melayani setiap pemohon baik yang kurang memahami serta persyaratan yang harus di lengkapi maupun prosedur dalam melakukan pengisian data pemohon seperti yang disampaikan para narasumber yang melakukan pengurusan di Satlantas Polres Bulungan. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung dari respon masyarakat yang diterima. Respon pertama masyarakat adalah melaksanakan transaksi, kemudian kepuasan para masyarakat dari pelayanan tersebutlah yang dapat menciptakan loyalitas masyarakat.

Dalam mengevaluasi pelayanan yang bersifat *intangible*, masyarakat pada umumnya menggunakan indikator kualitas pelayanan, dimana indikator tersebut dapat dijadikan sebagai kriteria untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat. Schonberger (dalam Armistead dan Clark, 2012: 12) mengusulkan empat ukuran kualitas pelayanan, yaitu :

a. Respon yang cepat

Organisasi dan pegawainya harus melayani masyarakatnya dengan cepat dan melaksanakan tugasnya dengan cepat pula. Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan Surat Izin Mengemudi pada Satlantas

Polres Bulungan dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi. Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena dari situlah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan.

Dengan demikian berdasarkan pelayanan terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan Surat Izin Mengemudi pada Satlantas Polres Bulungan dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi, seperti yang disampaikan Bapak Imbran yang berasal dari Selimau mengatakan sebagai berikut:

“...berdasarkan pengalaman saya selaku pengguna jasa layanan dalam hal kepemilikan surat izin mengemudi ini, lima tahun yang lalu memang masih sangat ribet, karna saya harus mondar-mandir dalam melengkapi persyaratan. Kalo sekarang lebih terbuka informasi terkait persyaratan yang harus di siapkan. Kita bisa melihat di Webs terkait kepengurusan serta persyaratan dalam kepengurusan surat izin mengemudi, serta respon yang kita dapatkan dari peroses pelayanan menurut saya sangat baik.

(Wawancara, 00 Oktober 2020)

Pendapatan lain juga disampaikan oleh Bapak Hasyim sebagai masyarakat yang berasal dari Desa Karang Agung menyatakan sebagai berikut:

“...dari semua peroses yang saya jalani berdasarkan peroses pelayanan yang diberikan kepada saya sangat responsip ya, serta pelayanan nya juga sangat cepat dalam proses permohonan atas pengajuan pembuatan surat izin mengemudi ini, ysng pasti kita siapkan persyaran selengkap-lengkap nya

lah. Agar dapat di proses secepatnya. Dari desa saya kesini emang sudah saya siapkan data yang diperlukan biar tidak jadi penghambat aja lah, ini saya sudah selesai dan sudah memegang SIM. Sangat memuaskan menurut saya secara pribadi.

(Wawancara, 00 Oktober 2020)

Berdasarkan keterangan yang ada dapat penulis simpulkan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan Satlantas Bulungan sejauh ini sangat responsip terhadap setiap pemohon yang mengajukan penerbitan Surat Izin Mengemudi, selama berkas dari pemohon lengkap berdasarkan persyaratan yang telah ditetapkan Satlantas Bulungan. Terhambatnya pelayanan penerbitan surat izin mengemudi dikarenakan pemohon tidak memiliki kelengkapan persyaratan sehingga pemohon harus melengkapi semua data yang diperlukan sebagai persyaratan yang ada tertera di lampiran formulir pemohon. Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif.

Semua organisasi baik organisasi publik dalam hal ini organisasi- organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dalam hal ini organisasi perusahaan sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai. Keberhasilan seorang pemimpin

dari suatu organisasi dapat dilihat dan dikaji dari kinerja atau prestasi kerja organisasi yang bersangkutan. Standar kinerja sangatlah perlu dirumuskan untuk dijadikan patokan dalam mengadakan perbandingan terhadap apa yang dicapai dan apa yang diharapkan. Standar kinerja tersebut dapat pula dijadikan sebagai patokan dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang dilaksanakan.

Pelayanan Surat Izin Mengemudi yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Bulungan sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Penulis tidak mengkaji kinerja seperti yang dilakukan pada organisasi-organisasi perusahaan, yaitu mengkaji standar dan target yang hendak dicapai, tetapi penulis lebih mengkaji apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian pelayanan Surat Izin Mengemudi kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas kepolisian sendiri sudah memuaskan atau belum memuaskan. Kajiannya dilakukan demikian karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengadakan perhitungan-perhitungan.

Kuantitas kinerja petugas dapat dikaji melalui peningkatan tingkat kemampuan petugas menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya serta kualitas pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan. Ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan petugas kepolisian dalam tugasnya melakukan pelayanan Surat Izin Mengemudi , apakah yang bersangkutan telah melakukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan kualitas pelayanan yang diberikan pada para pemohon Surat Izin Mengemudi.

Standar Operasional Prosedur (S.O.P) penerbitan Surat Izin Mengemudi ini ditetapkan dengan maksud untuk dapat digunakan sebagai acuan dan dasar dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi, sehingga para petugas pelaksana memiliki persepsi dan tindakan yang sama dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, Terwujudnya tertib administrasi pelayanan dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel, Terjaminnya legitimasi dan identifikasi terhadap kompetensi Pengemudi dalam rangka mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas.

b. Perubahan yang cepat

Kelenturan menghasilkan pelayanan yang berbeda dari sistem yang sama pada waktu yang ditentukan. Memberikan kinerja pelayanan kepada pihak yang berkepentingan atau yang berurusan dilakukan secara profesional dan didukung oleh etos kerja yang maksimal atau tidak seperti itu maka akan tampak pada

respon pihak tersebut. Profesionalisme merupakan standar tingkah laku dan tindak tanduk yang diterapkan dalam menjalankan profesi atau pekerjaannya. Dengan demikian profesionalisme menuntut seseorang mempunyai kemampuan teknis yang tinggi serta watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan atau menghasilkan yang terbaik dan senantiasa bekerja berdasarkan sikap mental dan kode etik yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis dapat mengutip keterangan yang disampaikan Bapak Warsono yang berasal dari Desa Sajau, menyatakan sebagai berikut:

“... menyikapi bahwa adanya perubahan proses pelayanan yang dilakukan petugas dalam proses pelayanan dalam penerbitan surat izin mengemudi yang dilakukan Satlantas Bulungan ini, sudah sangat bagus, kita dipanggil berdasarkan nomor urut pendaftaran serta jika dilihat semua petugas sangat sibuk melayani masyarakat, menurut saya hari ini sangat ramai sekali, kita juga diatur sebagai mana mestinya agar tidak berdesak-desakan serta melakukan antrian sangat teratur sekali.”

(Wawancara, 00 Desember 2020)

Perihal yang tidak jauh berbeda juga disampaikan Ibu Ratih Ekawati sebagai pemohon dalam kepengurusan surat izin mengemudi yang didampingi langsung petugas dalam tatacara melakukan pengisian formulir permohonan serta persyaratan yang dilengkapi, menyatakan sebagai berikut:

“... sebagai ibu rumah tangga, saya yang sehari-hari melakukan aktifitas sebagai seorang ibu, tentu sangat membutuhkan Surat izin Mengemudi agar mudah dalam berkendara untuk mencari kebutuhan rumah tangga, tanpa harus membebani kepada suami. Saya juga baru beberapa bulan terakhir bisa bawa kendaraan bermotor, karna sudah lancar saya beranikan untuk dapat memiliki surat izin mengemudi. Agar kedepannya dapat menimalisir kesalahan dalam berkendara di jalan umum serta tidak mengganggu pengguna jalan lain nya.
(Wawancara, 00 September 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapat penulis langsung dengan narasumber dapat penulis simpulkan pelayanan yang dilakukan petugas satlantas bulungan dalam menjalankan kinerjanya sebagai tugas dan fungsi yang di percayakan kepda petugas sebagai pelayanan dan pengayomi masyarakat, dalam peroses pelayanan yang mewujudkan sikap yang sebagai pengayomi masyarakat petugas memberikan kemudahan baik dalam memberikan informasi kepada pemohon serta bimbingan dalam mengis formulir terkait data pemohon surat izin mengemudi.

Kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon Surat Izin Mengemudi yang harus dibekali peraturan lalu lintas yang akurat. Mengingat pelayanan Surat Izin Mengemudi dilaksanakan pada Kantor Satlantas Polres Bulungan maka sudah tentu aparat atau petugas kepolisian yang bertugas sudah dibekali secara baik

sehingga para pemohon Surat Izin Mengemudi nantinya mengerti dan memahami fungsi dan peran serta manfaat dari Surat Izin Mengemudi yang dimilikinya.

Petugas kepolisian harus berperilaku profesional dalam melaksanakan tugasnya sehingga pemohon Surat Izin Mengemudi dapat mengerti penggunaannya terlebih kepatuhan terhadap peraturan-peraturan lalu lintas sebab bila hal ini dilalaikan maka dapat beresiko kecelakaan dan dapat berakibat kematian dijalanan. Sebagai petugas kepolisian selain harus memiliki profesionalisme, maka mereka pula diikat dengan sesuatu disiplin kerja yang tinggi.

c. Kemanusiaan

Dalam hal ini, organisasi dan pegawainya harus tanggap dan memahami kebutuhan pribadi masyarakat. Dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi, ada beberapa tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk kemudian bisa mendapatkan Surat Izin Mengemudi. Dalam prosesnya, petugas dituntut untuk mewujudkan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, namun kurangnya sarana dan prasarana menjadi penghambat dalam efektifitas pelayanan khususnya yang terjadi di wilayah kerja Polres Bulungan. Salah satu bentuk dalam meningkatkan efektifitas pelayanan Surat Izin Mengemudi adalah dengan dibuatnya Surat Izin Mengemudi Keliling, untuk

lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi. Namun dari hasil penelitian di Polres Bulungan belum optimalnya Surat Izin Mengemudi Keliling disebabkan oleh sarana dan prasarana yang belum di dapatkan dari pemerintah, berupa alat-alat teknis dan transportasi serta jaringan internet yang sangat minim di beberapa daerah yang ada di Kabupaten Bulungan.

Untuk mengetahui sejauh mana peroses pelayanan publik yang dilaksanakan satlantas Bulungan dalam melakukan pelayanan terhadap kewajiban masyarakat dalam melakukan aktifitas di jalan raya, yang dimana wajib memiliki surat izin mengemudi yang dimiliki masyarakat sebagai pengguna sarana dan prasarana umum dalam hal ini jalan raya, seperti yang disampaikan Bapak Hasyim, sebagai berikut :

“... dulu pernah ada, dan pernah liat di beberapa daerah di wilayah kabupaten bulungan terkait penerbitan surat izin mengemudi keliling, namun memang pernah mau perpanjang surat izin mengemudi hanya saja jaringan yang buruk di wilayah asal saya, jadinya saya langsung ke kantor aja, sekalian juga memang bisa mengurus hal lain kalo sudah di kantor polisi. Kesannya daerah kita yang memang tidak siap dengan metode yang telah ditetapkan oleh peraturan baik pemerintah maupun lembaga kepolisian.”

(Wawancara, 00 Oktober 2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Burhan terkait penerbitan surat izin mengemudi keliling, mengatkan sebagai berikut:

“... sempat ada masuk di desa bumi rahayu, namun memang kurang nya informasi yang di dapat masyarakat sehingga masyarakat tidak tau atas adanya penerbitan surat izin mengemudi keliling, terlebih memang masyarakat desa kita itu beraktifitas sebagai petani bahkan tukang bangunan jadi sulit buat berpartisipasi dengan kegiatan tersebut. Yang akhirnya kita sebagai masyarakat mencari waktu senggang untuk melakukan pengajuan pengurusan surat izin mengemudi ini dengan langsung mendatangi kantor polisi.”
(Wawancara, 00 Oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat penulis simpulkan bahwa upaya pemerintah pusat serta lembaga kepolisian dalam memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan kebijakan penerbitan surat izin mengemudi di lokasi atau daerah yang masih masuk wilayah administrasi wilayah daerah kabupaten bulungan yang menjadi wilayah tugas pelayanan satlantas bulungan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Namun terhambat dengan kondisi wilayah serta aktifitas masyarakat sebagai objek terlayani dari penyelenggaraan administrasi Negara yang hingga kini masih mengalami kendala dilapangan baik dari kondisi sosial masyarakatnya hingga kondisi geografis dan kondisi jaringan internet di wilayah yang memiliki keterbatasan yang menjadi tidak efektifnya program penerbitan surat izin mengemudi kepada masyarakat di wilayah kabupaten bulungan.

d. Nilai

Penilaian mengenai kualitas diawali dari kinerja pelayanan dan harapan pengguna jasa di Kantor Surat Izin Mengemudi Satlantas Bulungan dan berakhir dengan kualitas

pelayanan pada Kantor Surat Izin Mengemudi Satlantas Bulungan. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa pelayanan yang baik melambangkan nilai tertentu di mata masyarakat.

Sebelum mendapatkan pelayanan dari Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan, masyarakat pengguna jasa memiliki harapan kebutuhan akan suatu produk atau jasa. Harapan pelanggan disini merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan atas apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk melalui kinerja pelayanan yang ada di Satlantas Bulungan. Harapan tersebut akan menjadi suatu penilaian tingkat kualitas pelayanan apabila pengguna jasa membandingkan harapan dan kebutuhan yang dimiliki atas pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui mutu kinerja pelayanan yang ada oleh aparat Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan.

Berdasarkan penjelasan dalam kalimat diatas penulis mengutip penjelasan Bapak Warsono selaku pemohon dalam penerbitan surat izin mengemudi yang menyampaikan terkait prosedur dalam pelayanan public oleh satlantas Bulungan, sebagai berikut :

“...sejauh ini dalam melakukan pengurusan surat izin mengemudi yang saya ajukan berjalan sesuai dengan harapan saya, tidak terlalu lama saat mengantri dengan catatan persyaratan data kita sebagai pemohon sudah lengkap. Kita tinggal menunggu di panggil berdasarkan

nama untuk bisa selanjutnya melakukan perekaman data setelah selesai kita tinggal menunggu fisik dari surat izin mengemudi yang kita mohonkan untuk di terbitkan. Saya rasa sangat mudah dan tidak ribet dalam melakukan pengurusan surat izin mengemudi ini sekarang.”

(Wawancara, 00 Desember 2020)

Demikian halnya yang disampaikan oleh Ibu Ratih Ekawati terkait pelayanan yang dilakukan petugas Satlantas Bulungan, sebagai berikut:

“... dari beberapa tahapan yang saya jalani terkait penerbitan surat izin mengemudi ini, saya mengalami kesulitan baik secara administrasi seperti pengisian formulir pemohon, serta kesulitan saya itu di tes simulasi. Saya gagal dan menunggu jadwal berikutnya mungkin besok saya kembali lagi, lagi menunggu penetapan waktu kesini oleh petugas untuk melakukan tes simulasi ke-2. Semoga bisa lolos, karna saya sangat membutuhkan surat izin mengemudi ini.”

(Wawancara, 00 September 2020)

Berdasarkan keterangan tersebut dapat penulis simpulkan terkait pelayanan publik dalam pengurusan surat izin mengemudi sebagai tugas dari satlantas bulungan, dimana sebagai penyelenggaran masyarakat merasa sangat baik mengingat SOP yang diterapkan dapat memudahkan masyarakat yang melakukan pengajuan permohonan untuk mendapat surat izin mengemudi sesuai dengan peraturan yang menjadi regulasi dalam pelayanan yang diterapkan Satlantas Bulungan, sejauh ini masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pemohon. Yang menjadi terhambatnya bagi pemohon yang tidak memahami materi dalam tes simulasi sehingga menyebabkan tidak

serta merta dengan mudah untuk mendapatkan surat izin mengemudi tersebut.

Dengan memperhatikan kebutuhan pengguna jasa maka akan tercapailah suatu realitas mengenai kualitas pelayanan. Bila pemakaian produk atau jasa disertai dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna jasa bagi masyarakat tersebut dan sesuai dengan pengorbanan (*sacrifice*) maka dapat menciptakan gambaran realita tingkat kepuasan pengguna jasa.

Kebutuhan pengguna jasa merupakan perpaduan antara unsur atau dimensi kualitas jasa dan atribut produk atau jasa yang secara bersama - sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Bila kebutuhan pengguna jasa sebanding dengan harapan mereka, maka bagi pengguna jasa tidak ada istimewanya sehingga dapat mereka nilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam kategori biasa saja. Dan apabila kebutuhan pengguna jasa melebihi harapan, masyarakat pengguna jasa akan puas dan akan mengatakan pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan, sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus dan istimewa. Namun bila kebutuhan nasabah lebih rendah dari harapan maka pengguna jasa akan merasa tidak puas dan mengatakan pelayanan yang diberikan kurang baik atau mengecewakan, karena harapan tidak terpenuhi.

2. kualitas pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Bulungan sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan dimensi kualitas pelayanan.

Pemberian pelayanan produk dan jasa adalah proses yang sistematis, terus menerus dan berkelanjutan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dalam rangka memberikan kepuasan pada konsumen. Bermula dari adanya suatu fakta bahwa manusia adalah makhluk yang mempunyai kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan dan keinginan menciptakan suatu keadaan yang menyebabkan terciptanya suatu kegelisahan dalam diri manusia dalam memenuhinya. Pada akhirnya manusia memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Prosedur pelayanan yang mudah dan sesuai dengan aturan berlaku merupakan komitmen dalam menjalankan profesionalisme kerja dan meningkatkan serta menjaga kepuasan pengguna jasa. Adanya prosedur dan persyaratan yang mudah dan sederhana dianggap oleh aparat Kepolisian yang bertugas sebagai modal keberhasilan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Seperti yang dikatakan bapak Hasyim yang mengatakan permasalahan terkait prosedur dan persyaratan dalam melakukan pengurusan untuk mendapatkan surat izin mengemudi sebagai berikut :

“...terkait prosedur dalam pelayanan yang dilakukan satlantas Bulungan, menurut saya sudah sangat baik, serta ramahnya aparat yang bertugas juga menjadikan kenyamanan dari kita selaku pengguna jasa sangat merasa terbantu dalam melakukan pengisian formulir karna sangat jelas ya baik dalam penyampaian serta Baner-baner terkait prosedur untuk memperoleh surat izin mengemudi yang ada di ruang pelayanan satlantas Bulungan.

(Wawancara, 00 Oktober 2020)

Hal demikian juga tidak jauh berbeda disampaikan Ibu Ratih Ekawati terkait prosedur dari pelayanan dalam mendapatkan surat izin mengemudi sebagai berikut :

“...Menurut saya prosedurnya cukup mudah. Pertama masuk ruangan pelayanan mau buat Surat Izin Mengemudi saya kebingungan, tapi dengan langsung tanya pada aparat yang bertugas saya jadi paham ternyata syarat – syaratnya tidak menyulitkan pemohon pastinya, kir dokter , bayar blangko BRI, mengisi surat permohonan SIM yang dimana kita bisa minta pendampingan dalam mengisi data diri, foto copy KTP dan sekarang tinggal tunggu buat panggilan test simulasi, yang akhitanya saya gagal karna tidak menguasai materi lalu lintas.”
(Wawancara, 00 september 2020)

Tidak jauh berbedaapa yang disampaikan Bapak Burhan, dalam menanggapi prosedur dalam pengurusan surat izin mengemudi sebagai berikut :

“...Kan kita tinggal membaca di banner. Apalagi kita tidak usah ke Bank BRI nya langsung. Disini sudah ada pegawainya BRI juga. Jadi keseluruhan bayarnya di Kantor layanan Surat Izin Mengemudi ini. Pertama kan membawa copy KTP, harus kir Dokter dulu baru bayar di liket BRI, kemudian pengajuan pembuatan SIM. Trus kita ke loket berikutnya untuk menjadikan satu syarat – syarat tadi. Baru kita menjalankan tes teori dan praktek. Ditahap ini kita biasanya mengalami kendala terkait simulasi teori lalulintas.”
(wawancara, 00 Oktober 2020)

berdasarkan hasil keterangan yang diperoleh tersebut, dapat diketahui bahwa prosedur dalam pengurusan atau pelayanan di kantor urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan sudah diciptakan sesederhana mungkin dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku agar masyarakat yang membutuhkan Surat Izin Mengemudi dapat dengan mudah mendapatkan Surat Izin Mengemudi serta pelayanan yang baik.

Penyederhanaan prosedur pelayanan sangat membantu memudahkan masyarakat dalam memperlancar pengurusan Surat Izin Mengemudi, karena selama ini banyak masyarakat yang enggan mengurus Surat Izin Mengemudi dikarenakan prosedur yang terlalu panjang. Dengan penyederhanaan prosedur diharapkan kualitas pelayanan yang memuaskan tercapai.

Penyerahan berkas merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan ketika masyarakat pengguna jasa pertama kali mengurus Surat Izin Mengemudi atau dapat dikatakan merupakan prosedur awal pengurusan Surat Izin Mengemudi. Prosedur atau tata cara yang sederhana, dalam artian mudah dipahami atau dimengerti, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit – belit merupakan prosedur yang diminati oleh masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi.

Kesederhanaan prosedur ini dapat diketahui dari pendapat yang dikemukakan mengenai aspek – aspek pelayanan dan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi terhadap pelayanan di Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan terutama dalam hal mekanisme atau prosedur pemasukan persyaratan di dalamnya.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan Dalam Pembuatan Sim Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Masyarakat

Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan Surat Izin Mengemudi pada Satlantas Polres Bulungan dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi. Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena dari situlah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan. prosedur pengurusan atau pelayanan di kantor urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan sudah diciptakan sederhana mungkin dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku agar masyarakat yang membutuhkan Surat Izin Mengemudi dapat dengan mudah mendapatkan Surat Izin Mengemudi serta pelayanan yang baik.

Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan atau berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif. Kejelasan dan kepastian adalah adanya kejelasan dan kepastian tata cara pelayanan yang diberikan oleh aparat terkait dalam memberikan pelayanan, serta menyangkut keterbukaan dan transparansi informasi petugas dalam memberikan pemahaman secara global tentang pembuatan Surat Izin Mengemudi.

Kemampuan aparat yang profesional sangat penting dalam melaksanakan tugas secara baik Keterbukaan dan transparansi informasi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik masih tetap menjadi isu yang penting bagi upaya kearah perbaikan kualitas pelayanan. Masalah prosedur pelayanan yang banyak merugikan masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi, terutama masalah transparansi persyaratan yang diperlukan. Keterbukaan informasi tentang prosedur dan persyaratan dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi belum dapat sepenuhnya dimengerti oleh para pemohon Surat Izin Mengemudi meskipun cara penyampaianya berbeda – beda. Dengan adanya keterbukaan informasi tentang prosedur dan syarat – syarat pengurusan Surat Izin Mengemudi, kemudian harus diimbangi dengan adanya keterbukaan informasi mengenai unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan di Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan.

Semua organisasi baik organisasi publik dalam hal ini organisasi-organisasi pemerintah maupun organisasi swasta sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai. Keberhasilan seorang pemimpin dari suatu organisasi dapat dilihat dan dikaji dari kinerja atau prestasi kerja organisasi yang bersangkutan. Standar kinerja sangatlah perlu dirumuskan untuk dijadikan patokan dalam mengadakan perbandingan terhadap apa yang dicapai dan apa yang diharapkan. Standar kinerja

tersebut dapat pula dijadikan sebagai patokan dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang dilaksanakan.

Pelayanan Surat Izin Mengemudi yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Bulungan sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Penulis tidak mengkaji kinerja seperti yang dilakukan pada organisasi-organisasi perusahaan, yaitu mengkaji standar dan target yang hendak dicapai, tetapi penulis lebih mengkaji apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian pelayanan Surat Izin Mengemudi kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas kepolisian sendiri sudah memuaskan atau belum memuaskan. Kajiannya dilakukan demikian karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengadakan perhitungan-perhitungan.

Kuantitas kinerja petugas dapat dikaji melalui peningkatan tingkat kemampuan petugas menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan petugas kepolisian dalam tugasnya melakukan pelayanan Surat Izin Mengemudi, apakah yang bersangkutan telah melakukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan kualitas pelayanan yang diberikan pada para pemohon Surat Izin Mengemudi.

Secara keseluruhan dari data yang diperoleh diatas mengenai kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai prosedur atau tata cara pembuatan Surat Izin Mengemudi, bahwa pihak Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Bulungan sudah berupaya untuk memberikan kejelasan bagi masyarakat tentang prosedur pembuatan Surat Izin Mengemudi, tetapi kejelasan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna jasa. Begitu juga untuk tata cara pelayanan aparat terkait dalam memberikan pemahaman kejelasan tarif pembuatan Surat Izin Mengemudi dinilai masih kurang dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat pembuat Surat Izin Mengemudi, sehingga dalam hal ini Satlantas Polres Bulungan cukup mampu memberikan kepuasan pada pengguna jasa.

a. Respon yang cepat

Organisasi dan pegawainya harus melayani masyarakatnya dengan cepat dan melaksanakan tugasnya dengan cepat pula. Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan Surat Izin Mengemudi pada Satlantas Polres Bulungan dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi.

Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena dari situlah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan. pelayanan yang dilakukan Satlantas Bulungan sejauh ini sangat responsip terhadap setiap pemohon yang mengajukan penerbitan Surat Izin Mengemudi,

selama berkas dari pemohon lengkap berdasarkan persyaratan yang telah ditetapkan Satlantas Bulungan.

Terhambatnya pelayanan penerbitan surat izin mengemudi dikarenakan pemohon tidak memiliki kelengkapan persyaratan sehingga pemohon harus melengkapi semua data yang diperlukan sebagai persyaratan yang ada tertera di lampiran formulir pemohon. Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif.

b. Perubahan yang cepat

Kelenturan menghasilkan pelayanan yang berbeda dari sistem yang sama pada waktu yang ditentukan. Memberikan kinerja pelayanan kepada pihak yang berkepentingan atau yang berurusan dilakukan secara profesional dan didukung oleh etos kerja yang maksimal atau tidak seperti itu maka akan tampak pada respon pihak tersebut. Profesionalisme merupakan standar tingkah laku dan tindak tanduk yang diterapkan dalam menjalankan profesi atau pekerjaannya.

Pelayanan yang dilakukan Petugas Satlantas Bulungan dalam menjalankan kinerjanya sebagai tugas dan fungsi yang di percayakan kepada petugas sebagai pelayanan dan pengayomi masyarakat, dalam

peroses pelayanan yang mewujudkan sikap yang sebagai pengayomi masyarakat petugas memberikan kemudahan baik dalam memberikan informasi kepada pemohon serta bimbingan dalam mengisi formulir terkait data pemohon surat izin mengemudi. Kinerja pelayanan Surat Izin Mengemudi memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon Surat Izin Mengemudi yang harus dibekali peraturan lalu lintas yang akurat.

c. Kemanusiaan

Dalam hal ini, organisasi dan pegawainya harus tanggap dan memahami kebutuhan pribadi masyarakat. Dalam prosesnya, petugas dituntut untuk mewujudkan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, namun kurangnya sarana dan prasarana menjadi penghambat dalam efektifitas pelayanan khususnya yang terjadi di wilayah kerja Polres Bulungan. Salah satu bentuk dalam meningkatkan efektifitas pelayanan Surat Izin Mengemudi adalah dengan dibuatnya Surat Izin Mengemudi Keliling, untuk lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi.

Namun dari hasil penelitian di Polres Bulungan belum optimalnya Surat Izin Mengemudi Keliling disebabkan oleh sarana dan prasarana yang belum di dapatkan dari pemerintah, berupa alat-alat teknis dan transportasi serta jaringan internet yang sangat minim di beberapa daerah yang ada di Kabupaten Bulungan. Upaya Pemerintah

Pusat serta lembaga kepolisian dalam memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan kebijakan penerbitan surat izin mengemudi di lokasi atau daerah yang masih masuk Wilayah Administrasi Daerah Kabupaten Bulungan yang menjadi wilayah tugas pelayanan Satlantas Bulungan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

d. Nilai

Oleh karena itu dapat diartikan bahwa pelayanan yang baik melambangkan nilai tertentu di mata masyarakat. Sebelum mendapatkan pelayanan dari Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan, masyarakat pengguna jasa memiliki harapan kebutuhan akan suatu produk atau jasa. Harapan pelanggan disini merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan atas apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk melalui kinerja pelayanan yang ada di Satlantas Bulungan.

Harapan tersebut akan menjadi suatu penilaian tingkat kualitas pelayanan apabila pengguna jasa membandingkan harapan dan kebutuhan yang dimiliki atas pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui mutu kinerja pelayanan yang ada oleh aparat Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan. Kebutuhan pengguna jasa merupakan perpaduan antara unsur atau dimensi kualitas jasa dan atribut produk atau jasa yang secara bersama - sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Bila kebutuhan pengguna jasa sebanding dengan harapan mereka, maka

bagi pengguna jasa tidak ada istimewanya sehingga dapat mereka nilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam kategori biasa saja. Dan apabila kebutuhan pengguna jasa melebihi harapan, masyarakat pengguna jasa akan puas dan akan mengatakan pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan, sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus dan istimewa.

2. Kualitas pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Bulungan sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan dimensi kualitas pelayanan

Kebutuhan dan keinginan menciptakan suatu keadaan yang menyebabkan terciptanya suatu kegelisahan dalam diri manusia dalam memenuhinya. Pada akhirnya manusia memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan. Prosedur pelayanan yang mudah dan sesuai dengan aturan berlaku merupakan komitmen dalam menjalankan profesionalisme kerja dan meningkatkan serta menjaga kepuasan pengguna jasa. Adanya prosedur dan persyaratan yang mudah dan sederhana dianggap oleh aparat Kepolisian yang bertugas sebagai modal keberhasilan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Prosedur dalam pengurusan atau pelayanan di kantor urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan sudah diciptakan sesederhana mungkin dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku agar masyarakat yang membutuhkan Surat Izin Mengemudi dapat dengan mudah mendapatkan Surat Izin Mengemudi serta pelayanan yang baik. Penyederhanaan prosedur pelayanan sangat membantu memudahkan

masyarakat dalam memperlancar pengurusan Surat Izin Mengemudi, karena selama ini banyak masyarakat yang enggan mengurus Surat Izin Mengemudi dikarenakan prosedur yang terlalu panjang.

Dengan penyederhanaan prosedur diharapkan kualitas pelayanan yang memuaskan tercapai. Kesederhanaan prosedur ini dapat diketahui dari pendapat yang dikemukakan mengenai aspek – aspek pelayanan dan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi terhadap pelayanan di Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan terutama dalam hal mekanisme atau prosedur masuk persyaratan di dalamnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian Dan Pembahasan Serta Analisis Penulis Mengenai Pengaruh Pelayanan Pembuatan Sim Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Pada Kantor Satlantas Polres Bulungan, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan Dalam Pembuatan Sim Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Masyarakat

Sikap petugas saat melayani dalam pengajuan pemohon dalam pengurusan kepemilikan surat izin mengemudi sangat baik, hanya saja pada situasi berbeda seperti saat sedang ramai pemohon sedikit sulit melakukan komunikasi terkait penjelasan perosedur dalam pengisian formulir pemohon, yang bisa dipahami setiap petugas dalam posisi melayani setiap pemohon baik yang kurang memahami serta persyaratan yang harus di lengkapi maupun prosedur dalam melakukan pengisian data pemohon seperti yang disampaikan para narasumber yang melakukan pengurusan di Satlantas Polres Bulungan.

a. Respon yang cepat

Organisasi dan pegawainya harus melayani masyarakatnya dengan cepat dan melaksanakan tugasnya dengan cepat pula, permohonan Surat Izin Mengemudi pada Satlantas Polres Bulungan dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi dalam pelayanan yang dilakukan Satlantas Bulungan sejauh ini sangat responsip terhadap setiap pemohon yang mengajukan penerbitan Surat Izin

Mengemudi, selama berkas dari pemohon lengkap berdasarkan persyaratan yang telah ditetapkan Satlantas Bulungan. Terhambatnya pelayanan penerbitan surat izin mengemudi dikarenakan pemohon tidak memiliki kelengkapan persyaratan.

b. Perubahan yang cepat

Kelenturan menghasilkan pelayanan yang berbeda dari sistem yang sama pada waktu yang ditentukan, pelayanan yang dilakukan Petugas Satlantas Bulungan dalam menjalankan kinerjaannya sebagai tugas dan fungsi yang di percayakan kepada petugas sebagai pelayanan dan pengayomi masyarakat, dalam proses pelayanan yang mewujudkan sikap yang sebagai pengayomi masyarakat petugas memberikan kemudahan baik dalam memberikan informasi kepada pemohon serta bimbingan dalam mengisi formulir.

c. Kemanusiaan

Dalam hal ini, organisasi dan pegawainya harus tanggap dan memahami kebutuhan pribadi masyarakat, pemerintah pusat serta lembaga kepolisian dalam memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan kebijakan penerbitan surat izin mengemudi di lokasi atau daerah yang masih masuk wilayah administrasi wilayah daerah kabupaten bulungan yang menjadi wilayah tugas pelayanan satlantas bulungan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

d. Nilai

Penilaian mengenai kualitas diawali dari kinerja pelayanan dan harapan pengguna jasa di Kantor Surat Izin Mengemudi Satlantas Bulungan, pelayanan publik dalam pengurusan surat izin mengemudi sebagai tugas dari satlantas bulungan, dimana sebagai penyelenggaran masyarakat merasa sangat baik mengingat S.O.P yang diterapkan dapat memudahkan masyarakat yang melakukan pengajuan permohonan untuk mendapat surat izin mengemudi sesuai dengan peraturan yang menjadi regulasi dalam pelayanan yang diterapkan Satlantas Bulungan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat Penulis Mengenai Pengaruh Pelayanan Pembuatan Sim Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Pada Kantor Satlantas Polres Bulungan, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan pelayanan aparat di Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan, untuk dapat memberikan pelayanan pada masyarakat lebih transparant dalam memberikan informasi terkait pembuatan Surat Izin Mengemudi.
2. Perlu adanya semacam customer service, agar dalam memberikan pelayanan terutama bagi masyarakat yang merasa kesulitan dan kurang memahami akan sistimatika pengurusan Surat Izin Mengemudi, dapat lebih mudah dan cepat mendapatkan penjelasan sehingga aparat

lain dapat bertugas sesuai dengan tugasnya tanpa terganggu dengan berbagai macam pertanyaan dari pengguna jasa.

3. Dalam hal pelayanan antrian, maka sebaiknya Kantor Urusan Surat Izin Mengemudi Satlantas Polres Bulungan menggunakan system nomor antrian agar pelayanan pengguna jasa lebih terarah, teratur dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Aryani, Dwi & Rosinta, Febrina. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agus 2010, hlm. 114-126.
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unissula Semarang. Semarang.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Budiyuwono, N. 2009. *Pengantar Statistik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Dajan, Anto. (2005). *Pengantar Statistika*. Jakarta: LP3ES
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Dwiyanto, Agus. (2005), *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Fisip UGM.
- Evans, James R. 2008. *Quality and Performance Excellence: Management, Organization, and Strategy*. Mason, USA: Thomson.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indriatoro, Nur & Supomo, Bambang. 2008. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Juliantara, Dadang. 2010. *Menggeser Pembangunan, Memperkuat Rakyat: Emansipasi dan Demokrasi Mulai dari Desa*. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.

- LAN RI. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- LAN RI. 2006. *Sistem Administrasi Negara*, Gunung Agung, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lehmann, Donald R. & Winer, Russell S. 2008. *Analysis or Marketing Planning*, Boston: Irwin/ McGraw-Hill.
- Lovelock, Christopher; Wirtz, Jochen; & Hean, Tat Keh. 2012. *Service Marketing in Asia: Managing People, Technology, and Strategy*. Singapore: Prentice Hall.
- Lukman, Sampara. 2007. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Marketing Research, an Aplied Orientation*. New Jersey: Prentice Hall.
- Moloeng J. Lexy. 2001. *Metedeologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Remaja Rosda Karya
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. “Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2009. “Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat”. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Presiden Republik Indonesia. 2009. “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”. Jakarta: Sekertariat Negara RI.

- Ratminto dan Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezha, Fahmi; Rochmah, Siti; & Siswidiyanto. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, hlm. 981-990.
- Rudianto, Yayan. 2010. "Saling-Belajar Pemerintah dan Private Sektor Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Memuaskan". *Jurnal Madani Edisi I/Mei 2010*, hlm. 47-60.
- Sabarguna, Boy S. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*, Yogyakarta: Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna. 2008. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Ardana Media.
- Sumaryanto. 2008. "Pelayanan Publik yang Berpihak pada Kesejahteraan Masyarakat". *Jurnal Sistem Teknologi Informasi Vol. 6, No. 1, April 2008*, hlm. 72 – 78.
- Syafei, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsi. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung". *Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April 2008*, hlm. 18-36.
- Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas angkutan jalan.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zairi, Mohamed & Duggan, Richard. 2013. *Best Practice: Process Innovation Management*. Oxford: Butterworth Heinemann.

Zeithalm, V.A & Bitner, M.J. 2003. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.

Zeithalm, V.A, Parasuraman, A & Berry, L.L. 2010. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.



YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

Kampus Unikaltar Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 006/IP/AN-Fisipol/Unikaltar/II/2021 Tanjung Selor, 26 Februari 2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Kepolisian Resor Bulungan
Cq. Kepala Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Bulungan

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Arfah Abdullah
NPM : 201451104
Semester : XIV (empat belas)
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Lama Penelitian : 26 Februrari s.d 26 Juni 2021
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN PEMBUATAN SIM
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
(STUDI KASUS KANTOR PADA SATUAN LALU
LINTAS KEPOLISIAN RESOR BULUNGAN**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi

Syaini, S. Sos., M. IP
NIDN. 1103108201