

***SURVEY* KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN PADA SIM
CORNER PRAXIS SURABAYA**

TUGAS AKHIR



Oleh:

**ASWIN DWIKI WARDANA
NIM 152010813069**

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PEMASARAN
DEPARTEMEN BISNIS
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS
AIRLANGGA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Tulungagung, 9 Mei 2023

Penulis
A

Aswin Dwiki Wardana

NIM. 152010813069

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
SURVEY KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN SIM CORNER
PRAXIS SURABAYA

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

Bidang Pemasaran

Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Oleh:

Aswin Dwiki Wardana

NIM. 152010813069

Disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Damar', with a blue circular stamp containing the text '14 Mei 2023' overlaid on it.

Damar Kristanto, S.E., M.S.M.

NIP. 198905022018083101

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
SURVEY KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN SIM
CORNER PRAXIS SURABAYA

Disusun oleh: Aswin

Dwiki Wardana NIM.

152010813069

Telah diuji pada tanggal 26 Juni 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Manajemen Pemasaran

Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc
NIP. 198609222015043201

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Di hadapan Komisi Penguji

Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran

Departemen : Bisnis Fakultas

Vokasi Hari/Tanggal : Senin, 26

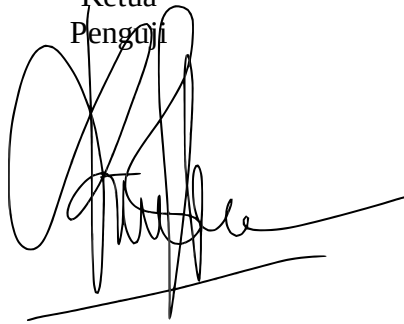
Juni 2023

Pukul : 15.30-16.30

Tempat : Rapim II

Panitia penguji terdiri dari

Ketua
Penguji



Rizka Miladiah Ervianty, S.E.,
M.SM

NIP. 198101272015043201

Anggota Penguji I



Edwin Fiatiano, S.Sos., M.SI
NIP. 197311021998031003

Anggota Penguji II



Damar Kristanto, S.E., M.S.M
.NIP. 198905022018083101

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen Tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat yang telah diberikan, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu dengan judul “Survey Kepuasan Penggunaan Layanan Pada SIM Corner Praxis Surabaya.”

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar (A.Md.) pada program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. Bersama ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan ini yaitu kepada:

1. Kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya.
2. Prof. Dr. Anwar Ma’aruf, drh., M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh jenjang Pendidikan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Kepada Ibu Maurisia Putri Permatasari, SE.,M.Sc.,selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Kepada Bapak Damar Kristanto S.E., MSM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam membimbing serta arahan selama proses penyusunan Tugas Akhir.

5. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Kepada kedua orang tua, Ayah dan Ibu serta Kakak dan Adik saya tercinta yang memberikan dukungan serta semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
7. Kepada Esti Nurrina selaku partner saya yang saya sayangi yang telah menemani, membantu, dan memberi dukungan selama proses penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
8. Kepada teman-teman saya, Aldi, Ruzza, Agung, dan Adit yang telah membantu dan memberi motivasi selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Kepada teman ngopi, Oldy dan Ozi yang selalu mengisi hari-hari penulis dengan candaan dan memberi dukungan di sela-sela penyusunan tugas akhir ini.
10. Kepada teman-teman satu dosen bimbingan tugas akhir yang sudah berjuang bersama dalam menuntaskan salah satu tanggung jawab sebagai mahasiswa akhir.
11. Seluruh teman Manajemen Pemasaran Angkatan 2020 yang telah memberikan support dan menemani proses perkuliahan selama 3 tahun.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap segala saran, kritik, serta masukan yang bersifat baik bagi diri penulis. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Surabaya, 02 Mei 2023

Penulis

ABSTRAK

Pesatnya jumlah kendaraan bermotor maupun bermobil menyebabkan persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparat pemerintah yang dituntut untuk mengatur lalu lintas, memberikan pelayanan, dsb. Kepolisian memiliki fungsi pemerintah salah satunya untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya ialah pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sayangnya belum semua pelayanan SIM sudah memenuhi prosedur pelayanan yang baik. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan SIM Corner Praxis Surabaya terhadap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode *servqual*, yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik digunakan sebagai kerangka evaluasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Kuesioner dibagikan kepada 85 responden dengan menggunakan skala likert sebagai pengukuran yang digunakan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode *Probability Sampling*, dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil dan analisis penelitian terdapat kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal ini sesuai dengan hasil dari kuesioner yang telah disebar kepada 85 responden, berdasarkan lima dimensi kualitas.

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh SIM Corner Praxis Surabaya mendapatkan tingkat kepuasan konsumen yang tidak memuaskan. Faktanya, hasil akhir dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur dalam KEP/14/M.PAN/2017 menunjukkan nilai sebesar 69,3 Angka tersebut berada di dalam rentang IKM 65,00 – 76,60 yang menunjukkan kategori yang kurang baik. Oleh karena itu, SIM Corner Praxis Surabaya perlu mengevaluasi kembali dan meningkatkan aspek ini agar lebih memenuhi harapan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Metode *Servqual*, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

ABSTRACT

The rapid number of motorized and car vehicles has resulted in quite tight competition and full of challenges for government officials who are required to regulate traffic, provide services, etc. One of the functions of the police is the government to provide services to the community. One of them is the service of extending a driver's license (SIM). Unfortunately, not all SIM services have fulfilled good service procedures. Therefore, the purpose of this study was to evaluate the service quality and customer satisfaction levels of SIM Corner Praxis Surabaya for the services provided using the servqual method, which includes five dimensions of service quality, namely defense, responsiveness, assurance, empathy, and tangible physical evidence used as an evaluation framework. This study uses a quantitative approach using a questionnaire as a data collection tool. Questionnaires were distributed to 85 respondents using the Likert scale as the measure used. The data in this study were collected using the Probability Sampling method, using a simple random sampling technique. The results showed that based on the results and analysis of the research, there was a poor quality of service. this is in accordance with the results of the questionnaire that was distributed to 85 respondents, based on the five dimensions of quality. The quality of service provided by SIM Corner Praxis Surabaya has an unsatisfactory level of customer satisfaction. In fact, the final result of the Public Satisfaction Index (IKM) regulated in KEP/14/M.PAN/2017 shows a value of 69.3. This figure is within the IKM range of 65.00 – 76.60 which indicates a poor category. Therefore, SIM Corner Praxis Surabaya needs to reassess and improve this aspect so that it better meets customer expectations.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Servqual Method, Community Satisfaction Index (IKM).

DAFTAR ISI

<i>SURVEY</i> KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN PADA SIM CORNER PRAXIS SURABAYA.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
<i>SURVEY</i> KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN SIM CORNER PRAXIS SURABAYA	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.2 Konsep Pelayanan Publik	8
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	8
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	12
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.2.5. Standart Pelayanan Publik	15
2.3 Kepuasan Konsumen	16
2.3.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17

2.3.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	19
2.4 Kualitas Pelayanan	19
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.4.2 Metode SERVQUAL.....	21
2.5 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi dan Waktu penelitian	31
3.1.1 Lokasi penelitian	31
3.1.2 Waktu Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	35
3.5.1 Jenis Data.....	35
3.5.2 Sumber Data.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	36
3.6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	37
3.7 Uji Instrumen	38
3.7.1 Uji Validitas	38
3.7.2 Uji Reliabilitas	38
3.8.1 Hasil Validitas Pretest	39
3.8.2 Hasil Reabilitas Pretest.....	40
BAB IV.....	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Profil Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	42
4.1.2 Visi dan Misi.....	42
4.2 Analisis Kuisioner	43
4.2.1 Hasil Uji Validitas	43
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas	44
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	45
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
4.4 Hasil Tabulasi Data Statistik Deskriptif	46
4.4.1 Variabel Reliability	46

4.4.2	Variabel Tangible	48
4.4.3	Variabel Responsiveness	50
4.4.4	Variabel Assurance	52
4.4.5	Variabel Empathy	54
4.4.6	Rata-Rata Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan.....	57
4.5	Tabulasi Data Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat	58
4.5.1	Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	58
BAB V		61
KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		67

Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Relibialitas	48
Tabel 4. 3 Variabel Reliability	50
Tabel 4. 4 Variabel Tangible	52
Tabel 4. 5 Variabel Responsiveness.....	54
Tabel 4. 6 Variabel Assurance	56
Tabel 4. 7 Variabel Empathy	59
Tabel 4. 8 Rata-Rata Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 9 Data Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 10 Perangkingan variabel Kualiatas Pelayanan.....	63

Daftar Gambar

Gambar 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	48
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Dokumentasi Penyebaran Kuisioner.....	71
Lampiran 2 Tabulasi Data	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	86
Lampiran 4 KTM	89
Lampiran 5 Form Bimbingan Tugas Akhir.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemandangan lalu lalang kendaraan di Indonesia sudah menjadi asupan sehari-hari. Kepulan asap knalpot di pagi hari, menjadi penanda bahwa setiap individu sudah memulai rutinitasnya. Dari pergi bekerja, berangkat sekolah, maupun hanya sekedar pergi kepasar. Dengan menggunakan kendaraan aktivitas setiap harinya akan lebih mudah, ringan, dan cepat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2023 jumlah kendaraan di Indonesia mencapai 153 juta unit. Angka tersebut mencakup 147 juta unit kendaraan pribadi yaitu 127 juta unit sepeda motor (87 persen) dan 19 juta unit mobil pribadi. Data tersebut menunjukkan bahwa negara Indonesia merupakan target pasar menggiatkan bagi para produsen.

Pesatnya jumlah kendaraan bermotor maupun bermobil menyebabkan persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparat pemerintah yang dituntut untuk mengatur lalu lintas, penegakan hukum keamanan; ketertiban; dan kelancaran lalu lintas, juga memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat yang lain. Efektivitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Dalam konteks good governance, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparat negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan

terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor juga akan berdampak. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu adanya standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang dibebankan pada pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Menurut Widodo (2001), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya. Oleh karena itu, birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan (Ismail; 2008). Salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kepolisian. Kepolisian memiliki fungsi pemerintah yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Disamping berfungsi sebagai salah satu lembaga penegak hukum dan penjaga keamanan masyarakat, kepolisian juga memiliki fungsi sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Salah satunya ialah pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan pelayanan publik yang tergolong

dalam pelayanan administratif. SIM merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani rohani, memahami lalu lintas dan bisa mengemudikan kendaraan. Setiap pengemudi wajib memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan yang di kemudikan. Sesuai dengan Undang- 3 undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Bab VII pasal 77 (1) : “ Setiap Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan Bermotor yang dikemudikan.” SIM merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pengemudi kendaraan. Dengan seseorang memiliki SIM menandakan bahwa seseorang telah layak untuk membawa kendaraan mereka juga mematuhi aturan yang ada di jalan raya. Seiring berjalannya waktu dan kemajuan teknologi, banyaknya pengguna jalan memberikan kemudahan mobilitas masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain. Meningkatnya hal tersebut membuat kendaraan memudahkan aktivitas manusia. Seperti kendaraan roda dua maupun roda empat, maka kebutuhan untuk memiliki SIM pun kian hari semakin meningkat.

Akan tetapi, disini penulis akan membahas mengenai permasalahan tentang banyak orang yang telah memiliki SIM tapi masa berlakunya sudah berakhir, lalu kebanyakan dari mereka malas untuk mengurus perpanjangannya karena berbagai macam alasan. Beberapa alasan tersebut yang pertama, dikarenakan banyak orang yang sibuk bekerja sampai mereka lupa bahwa masa berlaku SIM nya habis. Kedua, zaman sekarang sudah di berlakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi online, meskipun praktis tetapi kadang sering terjadi eror sistem, dan fitur-fitur dari aplikasi tersebut masih kurang sempurna, seperti susah verifikasi E-KTP, email verifikasi tidak masuk, tiba-tiba aplikasi ngebug, dan lain sebagainya. Hal ini juga

akan mempersulit orang-orang yang sudah lanjut usia untuk mengoperasikan aplikasi tersebut. Dan masih banyak lagi permasalahan-permasalahan lainnya.

Semua orang pasti sudah familiar tentang era digital di zaman sekarang, tetapi tidak sedikit orang yang gagap teknologi karena masih rendahnya tingkat pendidikan. Mengetahui hal tersebut maka diperlukan adanya layanan fisik mengenai layanan perpanjangan SIM ini. Terdapat Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Surabaya berkolaborasi dengan Perusahaan pengembang property PT Intiland Development Tbk, yang membuat fasilitas layanan publik SIM (Surat Izin Mengemudi) Corner di Praxis Mall. Tepatnya di Jalan Sono Kembang no 4-6, Embong Kaliasin, Genteng Surabaya. Harto menjelaskan kerjasama ini memberikan nilai lebih bagi Praxis sebagai bentuk kontribusi layanan kepada masyarakat luas. Sebagai pengembangan mixed-use terpadu, Praxis menawarkan sebuah kawasan terpadu yang lengkap, hingga fasilitas layanan masyarakat SIM Corner di lantai lower ground (LG), yang menempati area seluas 200 meter persegi, yang dapat menampung hingga 60 kursi untuk para pengurus SIM. “Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Surabaya dan menjadi fasilitas tambahan bagi para penghuni apartemen yang berjumlah sekitar 300 unit. Selain itu banyak karyawan yang berkantor di Praxis Office serta Intiland Tower yang dapat dengan mudah dan cepat untuk mengurus perpanjangan SIM pada saat istirahat atau sepulang kerja,” kata Harto.

Maka dari itu tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Satpas Polrestabes Surabaya. Pelayanan yang efektif merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat kepada institusi kepolisian terkhusus Satpas Polrestabes Surabaya. Namun di sisi lain, sering terjadi perbedaan persepsi

tentang pelayanan yang efektif antara masyarakat dan pemberi layanan. Masyarakat mengartikan pelayanan yang efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah. (Ridha; 2008).

Penulis menemukan kondisi pelayanan pembuatan SIM Corner Praxis itu menunjukkan masalah terhadap pelayanan yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yaitu waktu dalam pelayanan perpanjangan SIM yang tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan. Selain itu, penulis mengamati petugas di loket registrasi data sering terlihat ketus saat melayani registrasi, yang membuat sebagian masyarakat kadang merasa jengkel. Ditambah lagi kurangnya tempat untuk menunggu yang mengakibatkan banyak masyarakat yang mengantri berhamburan tidak terlihat disiplin antrian, dan tempat ini berada di basement maka kondisinya pengap. Terdapat beberapa kali petugas salah input data dan masyarakat harus kembali ke SIM Corner. Melihat kondisi tersebut, penulis perlu mengkaji lebih mendalam mengenai pelayanan SIM yang dilakukan oleh Satpas Polrestabes Surabaya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan penggunaan layanan pembuatan SIM yang dilaksanakan oleh Satpas Polrestabes Surabaya di SIM Corner Praxis. Penulis ingin menyingkap dan menganalisa juga kualitas pelayanan aparat kepolisian dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) terhadap masyarakat di Kota Surabaya. Olehnya itu penulis akan merilis penelitian yang berjudul : **“Survey Kepuasan Penggunaan layanan SIM Corner Praxis Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka menghasilkan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan perpanjangan Surat Izin

Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Surabaya?”

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini hanya fokuskan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparat Kepolisian dalam pelayanan SIM kepada masyarakat Kota Surabaya. Penelitian ini hanya di lakukan di SIM Corner Praxis Kota Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Setelah memahami permasalahan yang diteliti, ada beberapa tujuan yang hendak dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian adalah:

1. Bagi penulis

Sebagai pengaplikasian teori yang sudah di pelajari dalam dunia perkuliahan dan juga sebagai syarat kelulusan dan memperoleh gelar A.Md.M.

2. Bagi akademik

Sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah.

3. Bagi penelitian

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh dan sumbangan bagi

pengembangan teori-teori dalam Manajemen Pemasaran khususnya dalam kaitannya dengan survey pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

4. Bagi Universitas Airlangga

Sebagai literatur dalam penelitian analisis kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Surabaya.

5. Bagi Pembaca

Sebagai literatur dalam pengembangan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Surabaya dan masukan bagi

pemerintah ataupun lembaga yang membutuhkan serta acuan dalam melaksanakan pelayanan publik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler (2002) manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi. Dharmmesta dan Handoko (1982) manajemen pemasaran merupakan salah satu aktivitas pokok yang dilaksanakan oleh perusahaan guna mempertahankan beredaaan perusahaannya, serta memperoleh keuntungan dari kegiatan pertukaran. Jauh sebelum adanya barang diproduksi, proses pemasaran itu telah dilaksanakan serta tidak berakhir pada penjualan saja. Selain penjualan, aktivitas pemasaran itupun harus memberikan rasa puas kepada para konsumen. Hal ini yang harus dilakukan oleh seluruh perusahaan supaya usahanya berjalan terus serta konsumen memiliki pandangan baik terhadap perusahaan.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pelayanan juga adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Kemudian pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selain itu,

Menurut S. Lukman dan Moenir (dalam Ahmad, 2012 : 12), Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan menurut Kotler dan Bloom (1984) dalam (Ahmad, 2012 : 8) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian menurut Prasajo (2006 : 6), pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Moenir (2000) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai katakata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi

semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa Pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu Public yang berarti masyarakat, umum, negara. Kata Publik sebenarnya sudah menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Zauhar (2001) dalam Ahmad (2012: 11), pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dituliskan: “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik ”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai: ” Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ”.

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang - undangan. Hakekat Pelayanan Publik antara lain:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah

menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. (Erick S. Holle dalam Jurnal Sasi Vol.17 No.3 tahun 2011).

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan dalam Anggara (2012: 575) meliputi sebagai berikut :

1. *Strategy*, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.
2. *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya sturktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.
3. *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efesiensi. Ketiga S tersebut merupakan hardware dari *Seven of Me Kinsey*

4. *Staff*, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
5. *Style*, yaitu tigrak laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
6. *Skill*, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
7. *Share value/superordinate goals*, bahwa semua S yang lain akan difokuskan dalam superordinate goals. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

Sementara menurut paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik (Bharata, 2004:11) yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costumer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena

tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu bisaanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Anggara, 2012: 576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur. Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.5. Standart Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun

2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Saran dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Kepuasan Konsumen

Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2007). Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan,

konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Sedangkan kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.(Qomariah, 2016).

2.3.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, disebutkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk melakukan pengukuran menyeluruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat ini merupakan hasil dari evaluasi yang dilakukan melalui survei tersebut. Hasil survei biasanya direpresentasikan dalam bentuk angka yang ditetapkan dalam skala 1 sampai 4. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai pandangan dan penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang diberikan.

Berikut adalah beberapa poin yang tercantum dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017 yang menjadi acuan dalam menyusun survei kepuasan masyarakat:

1. Persyaratan dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat harus mengacu pada Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur survei kepuasan masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.
3. Waktu penyelesaian survei kepuasan masyarakat harus ditentukan dengan mengikuti pedoman yang tercantum dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.
4. Biaya/Tarif yang diperlukan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus diatur berdasarkan ketentuan dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.
5. Produk spesifikasi jenis survei kepuasan masyarakat harus disusun dan dijelaskan dengan memperhatikan panduan yang terdapat dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.
6. Kompetensi pelaksana survei kepuasan masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.
7. Perilaku pelaksana survei kepuasan masyarakat harus mengikuti prinsip-prinsip yang telah diuraikan dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam survei kepuasan masyarakat harus dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.

9. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah diatur dalam Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017.

2.3.2 Dimensi Kepuasan Konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Tjiptono, 2021: 432) yaitu: Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.

Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

1. Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal digunakan.
2. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
4. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
5. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

2.4 Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2007) menguraikan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Selain itu, Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan rangkaian

bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, perusahaan yang menyediakan pelayanan, membutuhkan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor dari perilaku karyawan seperti sikap serta keahlian dalam menyampaikan informasi merupakan hal terpenting yang menjadi perbedaan cara melayani yang baik (Lovelock dan Wirtz, 2011).

2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111), mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (Tangible), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desain restoran, dan kerapian penampilan karyawan.
2. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat.
3. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran, bisa

dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikan pelayanan kepada konsumen dan cepat menangani keluhan mereka.

4. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah jasa restoran kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.
5. Kepedulian/Empati (Empathy), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen.

2.4.2 Metode SERVQUAL

Servqual artinya kualitas pelayanan. Metode ini sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah selisih antara layanan yang dirasakan oleh konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diminta konsumen (harapan). Analisisnya diawali dengan sebuah kuisisioner yang disebarkan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (*Likert*), yaitu apakah menurut nasabah hal tersebut penting untuk dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik. *Servqual* terdiri dari dua bagian yaitu bagian harapan yang berisi pertanyaan untuk mengetahui harapan umum dari konsumen, dan bagian persepsi yang berisi pertanyaan untuk mengukur

penilaian konsumen terhadap perusahaan yang diteliti. Setiap pertanyaan pada semua bagian, akan diikuti skala yang terdiri dari angka 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Setuju), dan 4 (Sangat Setuju). Responden harus memberikan satu penilaian saja untuk setiap pertanyaan dengan cara memilih salah satu dari keempat angka tersebut.

Langkah-langkah selanjutnya yaitu memberi penilaian pada masing-masing bagian, baik bagian harapan maupun bagian persepsi pada kuisioner yang telah dibagikan kepada para responden. Hasilnya kemudian akan dihitung selisihnya untuk mengetahui nilai Servqualnya. Dari hasil perhitungan tersebut ada tiga kategori, yaitu:

1. Jika positif, berarti harapan konsumen terlampaui yang menunjukkan semakin baik kualitas di mata konsumen.
2. Jika nol, berarti harapan konsumen terpenuhi.
3. Jika negatif, berarti perusahaan tersebut masih belum mampu memenuhi harapan konsumen.

2.5 Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat izin mengemudi merupakan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa SIM termasuk kelompok pelayanan administrasi yaitu bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII tentang mengemudi bagian ke satu tentang Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 77 menyebutkan bahwa :

1. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan Bermotor yang dikemudikan.
2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana disebutkan pada ayat (1) terdiri atas dua jenis yaitu Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Perseorangan dan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum.
3. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan mengemudi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1Penelitian terdahulu

No.	Uraian Informasi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Judul: Survey Kepuasan Pelanggan Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus Tahun 2015 Penulis: Eko Prasetyo (2016) Penerbit: <i>Repository</i> STIKES Cendekia Utama Kudus	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik yang mengkaji kepuasan pelanggan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus baik dari performance manajemen,	Hasil perhitungan penelitian ini kepuasan pelanggan berdasarkan performance manajemen pelayanan kesehatan di UPT Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus Tahun 2015, yaitu persyaratan pelayanan,

		performance petugas dan performance pengelolaan sarana prasarana. Adapun rancangan survey dengan <i>cross sectional</i> yang mempelajari dinamika korelasi dilapangan dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (<i>point time approach</i>). (Notoatmodjo, 2010). Sampel yang digunakan dalam survei ini adalah 399, 515 (dibulatkan 400 responden). Dalam survei ini pengambilan sampel	keadilan, kewajaran, kepastian biaya, dan kepastian jadwal sudah mencapai > 86%. Kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas dalam pelayanan, kecepatan petugas dalam pelayanan, dan kesopanan dan kerahaman sudah mencapai > 74%. Kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan sudah mencapai > 91%. Dan diperoleh IKM 74,16 yang berarti pelayanan kesehatan di UPT Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus
--	--	---	--

		menggunakan teknik <i>Proppartional</i> <i>Stratified Sampling</i>	dikategorikan BAIK dengan Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, dan Kenyamanan Lingkungan.
2.	Judul: Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara Penulis: Muhammad Ikhsan Akbar (2020) Penerbit: <i>Repository</i> Universitas Halu Oleo	Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan survey. Pada umumnya, pengertian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Pengambilan	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dihasilkan, Kecepatan mendapatkan pelayanan di RSUD Kabupaten Buton Utara sudah baik, namun bebarapa responden rawat jalan yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan

		sampel dilakukan dengan metode Simple Random Sampling sehingga didapatkan sebanyak 355 sampel. Dalam survey ini, informasi dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Buton Utara.	rumah sakit karna waktu tunggu untuk mendapat pelayanan lama. Petugas kesehatan bersikap ramah serta sopan santun terhadap pasien yang berkunjung ke RSUD Kabupaten Buton Utara dan petugas kesehatan telah menjaga kerahasiaan pribadi pasien. Petugas kesehatan telah melakukan komunikasi yang baik terhadap pasien. dalam menerangkan dengan jelas tentang kesehatan dan mendengarkan
--	--	---	--

			dengan penuh perhatian saat memeriksa pasien. Pihak RSUD Kabupaten Buton Utara telah menjaga kerahasiaan data pasien dan penyakitnya dengan menyimpan data pasien secara rahasia
3.	Judul: Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan di STKIP Muhammadiyah Muhammadiyah Bogor Tahun 2020. Penulis: Dadan Samsul Badar (2021)	Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey yang digunakan. Sampel penelitian yang menjadi	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka di peroleh Hasil Survey Kepuasan mahasiswa atas layanan manajemen STKIP Muhammadiyah Bogor, masih

	Penerbit: <i>Repository</i> STKIP Muhammadiyah Bogor	sasaran survey berjumlah 75 mahasiswa mewakili empat program studi yang ada di STKIP Muhammadiyah Bogor.	menunjukkan ketidakpuasan yang cukup tinggi pada indikator yang bersifat tangible berupa ketersediaan Sarana Prasarana dalam mendukung proses pembelajaran. Yang selanjutnya berturut turut pada aspek keuangan (emphaty), layanan administrasi akademik dan keuangan dan tenaga pendidik (Responsive). Maka, berdasarkan hasil survey tersebut diatas, Pimpinan STKIP Muhammadiyah perlu dengan segera menyusun strategi dan
--	--	--	---

			implementasi peningkatan layanan manajemen kampus dengan prioritas ditempatkan pada penyediaan ketersediaan sarana prasarana pendidikan yang dapat mendukung pembelajaran lebih optimal.
4.	Judul: Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Penulis: Melisa Srimurty Aprilia dan Renny Candradewi Puspitarini	Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode pendekatan kuantitatif yang dimana pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisiонер. Teknik pengumpulan data yang digunakan	Hasil penelitian pengukuran kualitas pelayanan di MPP Kota Probolinggo ini dilakukan dengan memberikan dan mengisi kuesioner kepada 100 responden yang sesuai dengan pendapat masing-masing responden

	Penerbit: <i>Repository</i> Jurnal Ilmiah Politik Kebijakan dan Ilmu Sosial (Publicio), 2021	berupa angket online berupa Google Form yang disebar melalui WAG Mahasiswa. Sementara analisis data digunakan teknik prosentase sederhana.	tentang pelayanan yang dilakukan di MPP Kota Probolinggo yang telah diterimanya. Seluruh unsur pelayanan rata- rata dinilai sangat baik oleh 100 responden. Pada unsur kemudahan prosedur menjadi satunya unsur yang masih mendapat skor minimal.
--	---	---	--

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu penelitian

3.1.1 Lokasi penelitian

Nama Perusahaan : SIM CORNER PRAXIS
 SURABAYA

Alamat : Jalan Sono kembang No. 4-6,
 Embong Kali Asin Genteng Surabaya
 Kode Pos 60271

3.1.2 Waktu Penelitian

Tabel 3. 1 Waktu penelitian

Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni			
	2023				2023				2023				2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pelaksanaan magang																
Menentukan Judul Tugas Akhir																
Pengerjaan Tugas Akhir																
Bimbingan sidang tugas akhir																

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan cara yang dilakukan untuk mendapatkan data maupun informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti. Menurut Darmadi (2013) menjelaskan bahwa metode penelitan adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang di dasari ciri keilmuiah yaitu rasional, empiris, sistematis. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan cara mendiskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu kegiatan penelitian. Metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik dan tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang di gunakan oleh penulis adalah kuisisioner (angket). Kuesioner sebagai salah satu instrumen penelitian ilmiah banyak dipakai pada penelitian sosial, misalnya penelitian di bidang sumberdaya manusia, pemasaran serta penelitian tentang berperilaku (*behavioral research*) yang menyangkut masalah dibidang akuntansi (*behavioral accounting*) serta keuangan (*behavioral finance*). Penelitian di bidang akuntansi maupun keuangantidak identik dengan data sekunder saja namun dapat menggunakan data primer yang dikumpulkan berdasarkan teknik survei. Salah satu contoh penelitian di bidang

keuangan dilakukan oleh Agus Sartono (2001) yang meneliti tentang praktek pembuatan keputusan keuangan jangka panjang khususnya kebijakan struktur modal yang dilakukan oleh para manajer keuangan perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia (BEI). Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden. Istijanto (2005) mendefinisikan kuesioner sebagai “daftar pertanyaan yang digunakan peneliti untuk memperoleh data secara langsung dari suatu sumber melalui proses komunikasi dengan mengajukan pertanyaan”. Dengan kata lain, kuesioner adalah serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengumpulkan informasi dari responden melalui komunikasi langsung.

Dalam penelitian ini digunakan kuisisioner yang menggunakan likert modifikasi (Sutrisno Hadi: 1999). Modifikasi skala likert yang dimaksud adalah menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala likert meniadakan kategori jawaban yang tengah. Penggunaan instrument kuisisioner yang menggunakan skala likert dengan empat skala memiliki kelebihan yang lebih akurat, karena kategori jawaban masih bimbang yang memiliki arti responden belum belum memutuskan jawaban, dan dapat menimbulkan kecenderungan untuk memberikan penilaian di tengah-tengah. Akibat dari hal ini dapat menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat di jarring dari para responden. Maka dalam penelitian ini menggunakan empat alternatif jawaban yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2018:130) mengemukakan bahwa populasi sebagai wilayah secara umum yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulannya. Dalam penelitian populasi dibedakan menjadi dua yaitu populasi secara umum dan populasi target (*target population*). Populasi umum adalah seluruh objek/subjek penelitian. Populasi target adalah populasi yang menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan penelitian kita (Sukmadinata, 2012:80). Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan dalam penelitian ini populasi umum yaitu masyarakat kota Surabaya. Sedangkan populasi target yaitu masyarakat Surabaya yang sedang memperpanjang SIM pada SIM Corner Praxis Surabaya.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017:81) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini data di kumpulkan menggunakan metode *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian subyektif peneliti daripada pemilihan acak. Ini adalah metode yang kurang ketat. Keuntungan metode ini bisa mendapatkan tanggapan lebih cepat dan lebih hemat biaya daripada *probability sampling* karena sampel diketahui oleh peneliti. Responden merespons dengan cepat dibandingkan dengan orang yang dipilih secara acak karena mereka memiliki tingkat motivasi yang tinggi untuk berpartisipasi.

Pada metode ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009) *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Tetapi pada penelitian ini harus melihat kecocokan dengan syarat populasi, karena jumlah populasi masih belum di ketahui. Untuk menentukan ukuran penelitian dilakukan dengan aturan umum *Rule Of Thumb*.

Rule Of Thumb atau disebut juga arbitrary approach merupakan metode penentuan ukuran sampel dengan merujuk pada aturan praktis berdasarkan pendapat praktis dari para ahli. Terkait dengan hal ini, ada beberapa rule of thumb atau aturan praktis yang dikemukakan para ahli dan masih populer digunakan. Pendapat praktis dari Roscoe (1975) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar dari jumlah variabel. Di sini Roscoe menyarankan minimal 10 kali lebih besar dari jumlah variabel yang ada. Berdasarkan *Rule Of Thumb* jumlah minimal responden ada 100. Maka dalam penelitian diperlukan sampel sebanyak 100 responden.

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Data yang diperoleh penulis merupakan jenis data kuantitatif. Penulis memperoleh data melalui kuisioner yang disebar penulis kepada masyarakat Surabaya yang memperpanjang SIM pada SIM Corner Praxis Surabaya.

3.5.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode pengumpulan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (Hasan, 2002:82). Data primer tidak berupa dokumen atau data yang sudah ada, tetapi harus mencari responden sebagai objek penelitian dan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang-orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002:58). Data ini bersumber dari buku-buku bacaan yang berkaitan dengan judul penelitian dan data-data yang telah terkumpul.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Statistik Deskriptif

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Dalam penelitian ini menggunakan jenis analisi *Statistik Deskriptif*. Analisis *Statistik Deskriptif* adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dengan cara menjelaskan dan mendeskripsikan secara nyata dan sesuai fakta yang telah ditemukan di

lapangan. Data analisis yang terkumpul akan dihitung berdasarkan SERVQUAL yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan.

3.6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam penelitian ini, Indeks Kepuasan Masyarakat hanya digunakan untuk tujuan perhitungan yang lebih akurat dalam menggambarkan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan melalui survei menggunakan skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap layanan konsumen. Skala Likert merupakan skala yang umum digunakan dalam penelitian melalui survei kuesioner. Setiap unsur pelayanan dalam kuesioner diberi nilai, dan nilai-nilai tersebut dihitung menggunakan metode "nilai rata-rata tertimbang" untuk setiap unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diteliti, setiap unsur pelayanan memiliki bobot yang sama. Nilai bobot ditentukan menggunakan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = N$$

Keterangan:

N: Bobot Nilai Per Unsur

Untuk menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan, digunakan metode rata-rata tertimbang, yang dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil penilaian tersebut diubah menjadi skala 0-100 dengan menggunakan rumus berikut:

Tabel 3. 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Inverval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Data diolah 2023

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017), uji validitas adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dianggap valid dalam mengukur variabel yang sedang diteliti. Instrumen yang valid diartikan sebagai instrumen yang dapat dengan akurat mengukur apa yang ingin diukur dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, perhitungan uji validitas data akan dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan menggunakan analisis korelasi momen Pearson pada tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$ atau (5%).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130), uji reliabilitas adalah metode pengujian yang digunakan untuk menentukan sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan tetap menghasilkan data yang konsisten. Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas akan dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat atau instrumen pengukuran yang digunakan secara berulang-ulang menghasilkan tingkat yang sama, dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$ atau (5%). Alat ukur akan dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$.

3.8 Hasil Uji Pretest

3.8.1 Hasil Validitas Pretest

Pada awal proses penelitian dalam penyusunan tugas Akhir ini penulis telah melakukan *pretest* dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *Google Form* dengan menyasar 30 Responden SIM Corner Praxis kemudian diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan tujuan mengetahui uji validitas sementara apakah sudah mencapai data yang valid, sehingga penyebaran kuesioner bisa dilanjutkan dan mendapatkan responden sesuai kebutuhan penelitian. Berikut penyajian data *pretest* 30 responden:

Tabel 3. 3Hasil Validitas Pretest

Variabel X1	r Hitung	r Tabel 5% (30)	<i>Sig Pearson</i>	Keterangan
X1.1	0,879	0,227	0,001	Valid
X1.2	0,861	0,227	0,001	Valid
X1.3	0,802	0,227	0,001	Valid

Variabel X2	R Hitung	R Tabel 5% (30)	<i>Sig Pearson</i>	Keterangan
X2.1	0,635	0,361	0,001	Valid
X2.2	0,867	0,361	0,001	Valid
X2.3	0,877	0,361	0,001	Valid
Variabel X3	R Hitung	R Tabel 5% (30)	<i>Sig Pearson</i>	Keterangan
X3.1	0,754	0,361	0,001	Valid
X3.2	0,784	0,361	0,001	Valid
X3.3	0,877	0,361	0,001	Valid

Variabel X4	R Hitung	R Tabel 5% (30)	<i>Sig Pearson</i>	Keterangan
X4.1	0,820	0,361	0,001	Valid
X4.2	0,904	0,361	0,001	Valid
X4.3	0,962	0,361	0,001	Valid
Variabel X5	R Hitung	R Tabel 5% (30)	<i>Sig Pearson</i>	Keterangan
X5.1	0,849	0,361	0,001	Valid
X5.2	0,929	0,361	0,001	Valid
X5.3	0,905	0,361	0,001	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 pengujian validitas pada 30 responden menunjukkan bahwa semua item indikator yang mengukur variabel validasi menghasilkan r hitung $>$ r tabel. Maka semua pertanyaan dalam kuesioner bisa dinyatakan valid.

3.8.2 Hasil Reabilitas Pretest

Selain uji validasi, hasil penelitian pada 30 responden dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, dinyatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hasil uji reliabilitas dengan 30 responden dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 4Hasil reabilitas Pretest

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,920	<i>Realible</i>
X2	0,913	<i>Realible</i>

X3	0,947	<i>Realible</i>
X4	0,950	<i>Realible</i>
X5	0,914	<i>Realible</i>

Berdasarkan tabel 4.2 hasil pengujian reliabilitas dengan 30 responden menunjukkan bahwa semua hasil variabel dihitung dengan menggunakan SPSS menunjukkan nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Maka kuesioner dinyatakan realible.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

SIM Corner Praxis Surabaya adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Surabaya yang berkolaborasi dengan Perusahaan pengembang property PT Intiland Development Tbk. SIM Corner berada di Praxis Mall. Tepatnya di Jalan Sono Kembang no 4-6, Embong Kaliasin, Genteng Surabaya. Pelayanan SIM ini dilakukan secara sistematis, akuntabel, efektif, efisien, dan kepastian hukum. SIM Corner ini bagian dari pelayanan Satpas dalam rangka penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi) khusus proses perpanjangan SIM A dan SIM C. SIM Corner merupakan wujud nyata pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dibidang pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas publik yang terprogram, diregistrasi dan berkelanjutan. Harto menjelaskan kerjasama ini memberikan nilai lebih bagi Praxis sebagai bentuk kontribusi layanan kepada masyarakat luas.

4.1.2 Visi dan Misi

1. Visi Perusahaan

Mewujudkan pelayanan yang profesional sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat

2. Misi Perusahaan

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Meningkatkan keamanan, keselamatan, kemampuan, dan keterampilan mengemudi Masyarakat serta bukti uji kompetensi jaminan
3. Meningkatkan Pendapatan Negara dari sektor PNBP

4.2 Analisis Kuisisioner

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi kecocokan pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Metode analisis korelasi yang digunakan dalam uji validitas adalah Product Moment Pearson, dengan tingkat kepercayaan atau tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Uji validitas dinyatakan valid melalui tabel Berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas

Variabel X1	r Hitung	r Tabel 5% (100)	Sig Pearson	Keterangan
X1.1	0,928	0,195	0,001	VALID
X1.2	0,885	0,195	0,001	VALID
X1.3	0,858	0,195	0,001	VALID
Variabel X2	r Hitung	r Tabel	Sig Pearson	Keterangan
X2.1	0,861	0,195	0,001	VALID
X2.2	0,873	0,195	0,001	VALID

X2.3	0,913	0,195	0,001	VALID
Variabel X3	r Hitung	r Tabel	Sig Pearson	Keterangan
X3.1	0,915	0,195	0,001	VALID
X3.2	0,906	0,195	0,001	VALID
X3.3	0,924	0,195	0,001	VALID
Variabel X4	r Hitung	r Tabel	Sig Pearson	Keterangan
X4.1	0,929	0,195	0,001	VALID
X4.2	0,856	0,195	0,001	VALID
X4.3	0,928	0,195	0,001	VALID
Variabel X5	r Hitung	r Tabel	Sig Pearson	Keterangan
X5.1	0,875	0,195	0,001	VALID
X5.2	0,922	0,195	0,001	VALID
X5.3	0,917	0,195	0,001	VALID

Berdasarkan Tabel 4 Diatas , hasil uji validitas menunjukkan bahwa item indikator yang mengukur masing-masing variabel menghasilkan koefisien validitas yaitu $r \text{ hitung} > (0,195)$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini adalah valid.

4.2.2 Hasil Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan aplikasi yang sama yaitu aplikasi SPSS dan diujikan dengan teknik *Cronbach's Alpha* dan dinyatakan realibel bila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas.

Tabel 4. 2Hasil Uji Relibialitas

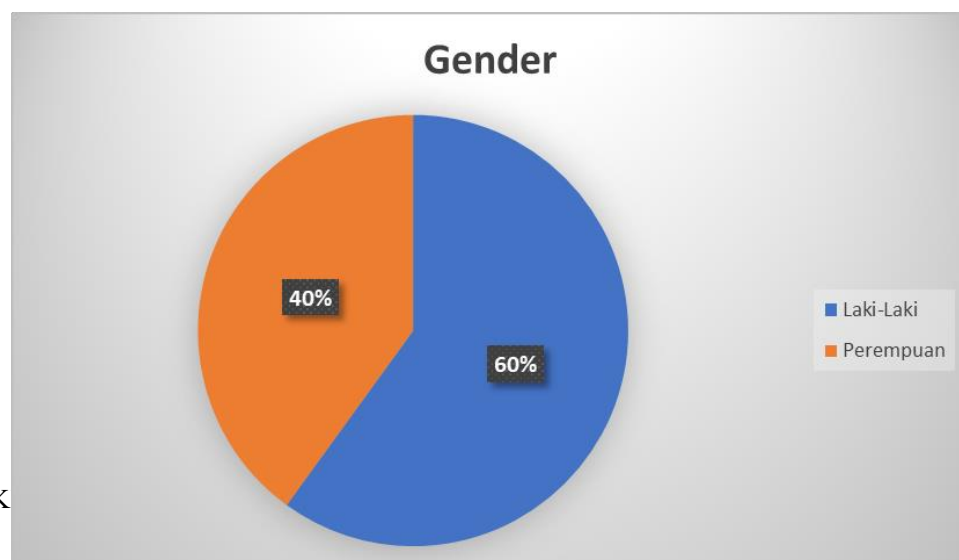
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,911	<i>Reliable</i>
X2	0,915	<i>Reliable</i>
X3	0,955	<i>Reliable</i>
X4	0,935	<i>Reliable</i>
X5	0,935	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel Maka hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan responden total 100 responden menunjukkan semua variabel mendapat hasil nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Maka kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan realible atau konsisten

4.3 Deskripsi Karakteristik Responden

4.3.1 Karakteritik Responden Berdasarkan Gender

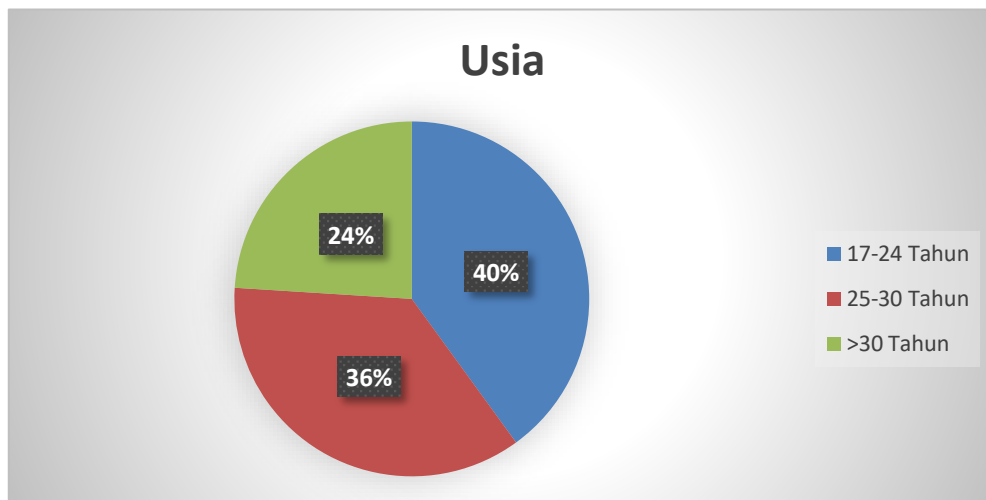
Gambar 4. 1Karakteristik Responden Berdasarkan Gender



Hasil gambar menunjukkan bahwa dengan total 100 responden, jenis kelamin laki-laki adalah 60 orang dengan presentase (60%) dan 40 perempuan dengan presentase (40%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih dominan dari pada jenis kelamin perempuan.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Gambar 4. 2Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Berdasarkan hasil gambar dengan total responden 100 orang, menunjukkan bahwa hasil data berdasarkan usia 17-24 tahun terdapat 40 responden dengan presentase (40%), untuk usia 25-30 tahun terdapat 36 responden dengan presentase (36%), untuk usia lebih dari 30 tahun terdapat 24 responden dengan presentase (24%),

4.4 Hasil Tabulasi Data Statistik Deskriptif

4.4.1 Variabel Reliability

Pada penelitian ini, variabel *reliability* diukur menggunakan tiga item pertanyaan yang disebarakan menggunakan kuesioner. Tanggapan responden diukur sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Variabel Reliability

	Pertanyaan	1		2	3	4				
Ite m		S T S	%	T S	%	S	%	S	%	Rata- Rata
X1 .1	Pelayanan SIM corner praxis bisa diandalkan	16	16 %	1 0	10 %	5 8	58 %	1 6	16 %	2,74
X1 .2	Jenis layanan sesuai yang ditawarkan	11	11 %	1 5	15 %	6 0	60 %	1 3	13 %	2,76
X1 .3	Petugas melakukan pelayanan tepat waktu	13	13 %	2 4	24 %	5 4	54 %	9 9	9 %	2,59
Rata-rata skor variabel <i>Reability</i>										2,69

Hasil tabel diatas merupakan tanggapan responden terkait variabel *Reliability* dengan total 100 responden yang telah mengisi kuisioner tersebut. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan X1.1 (Pelayanan SIM corner praxis bisa diandalkan) dinyatakan 16 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 16%, 10 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 10%, 58 responden setuju dengan presentase sebesar 58%, dan 16 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 16%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 74% responden menyatakan setuju bahwa pelayanan SIM Corner Praxis bisa diandalkan. Pada pertanyaan X1.2 (Jenis layanan sesuai yang ditawarkan) dinyatakan 11 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 11%, 15 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 15%, 60 responden setuju dengan presentase sebesar 60%, dan 13 responden

sangat setuju dengan presentase sebesar 13%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 73% responden menyatakan setuju bahwa jenis layanan sesuai yang ditawarkan. Pada pertanyaan X1.3 (Petugas melakukan pelayanan tepat waktu) dinyatakan 13 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 13%, 24 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 24%, 54 responden setuju dengan presentase sebesar 54%, dan 9 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 9%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 63% responden menyatakan setuju bahwa Petugas melakukan pelayanan tepat waktu. Berdasarkan tiga pertanyaan yang digunakan pada variabel *reliability* diperoleh rata-rata 2,69 yang dapat diartikan bahwa variabel *reliability* berperan kurang baik dalam kualitas pelayanan SIM Corner Praxis.

4.4.2 Variabel Tangible

Tabel 4. 4Variabel Tangible

Item	Pertanyaan	1		2		3		4		Rata-Rata
		ST	%	T	%	S	%	S	%	
X2.1	Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi	12	12%	10	10%	6	63%	15	15%	2,81
		15		17				14		2,67

X2.2	Tersedia ruang tunggu yang nyaman		15 %		17 %	5 4	54 %		14 %	
X2.3	Tersedianya nomor antrian	15	15 %	14	14 %	5 8	58 %	13	13 %	2,69
Rata-rata skor variabel Tangible										2,73

Hasil tabel diatas merupakan tanggapan responden terkait variabel *Tangible* dengan total 100 responden yang telah mengisi kuisioner tersebut. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan X2.1 (Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi) dinyatakan 12 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 12%, 10 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 10%, 63 responden setuju dengan presentase sebesar 63%, dan 15 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 15%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 78% responden menyatakan setuju bahwa Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi. Pada pertanyaan X2.2 (Tersedia ruang tunggu yang nyaman) dinyatakan 15 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 15%, 17 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 17%, 54 responden setuju dengan presentase sebesar 54%, dan 14 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 14%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 68% responden menyatakan setuju bahwa Tersedia ruang tunggu yang nyaman. Pada pertanyaan X2.3 (Tersedianya nomor antrian) dinyatakan 15 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 15%, 14 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 14%, 58 responden setuju dengan

presentase sebesar 58%, dan 13 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 13%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 71% responden menyatakan setuju bahwa tersedianya nomor antrian. Berdasarkan tiga pertanyaan yang digunakan pada variabel *Tangible* diperoleh rata-rata 2,73 yang dapat diartikan bahwa variabel *Tangible* berperan kurang baik dalam kualitas pelayanan SIM Corner Praxis.

4.4.3 Variabel Responsiveness

Tabel 4. 5Variabel Responsiveness

Item	Pertanyaan	1		2		3		4		Rata-Rata
		STS	%	TS	%	SS	%	SS	%	
X3.1	Petugas siap membantu menanggapi keluhan konsumen	14	14%	17	17%	5	53%	16	16%	2,71
X3.2	Petugas merespon konsumen secara	15	15%	18	18%	5	51%	16	16%	2,68

	cepat, tepat efisien									
X3.3	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara tepat	14	14	13	13	5	55	18	18	2,77
Rata-rata skor variabel Responsiveness										2,72

Hasil tabel diatas merupakan tanggapan responden terkait variabel *Responsiveness* dengan total 100 responden yang telah mengisi kuisioner tersebut. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan X3.1 (Petugas siap membantu menanggapi keluhan konsumen) dinyatakan 14 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 14%, 17 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 17%, 53 responden setuju dengan presentase sebesar 53%, dan 16 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 16%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 69% responden menyatakan setuju bahwa petugas siap membantu menanggapi keluhan konsumen. Pada pertanyaan X3.2 (Petugas merespon konsumen secara cepat, tepat efisien) dinyatakan 15 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 15%, 18 responden

tidak setuju dengan presentase sebesar 18%, 51 responden setuju dengan presentase sebesar 51%, dan 16 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 16%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 67% responden menyatakan setuju bahwa Petugas merespon konsumen secara cepat, tepat dan efisien. Pada pertanyaan X3.3 (Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara tepat) dinyatakan 14 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 14%, 13 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 13%, 55 responden setuju dengan presentase sebesar 55%, dan 18 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 18%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 73% responden menyatakan setuju bahwa petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara tepat. Berdasarkan tiga pertanyaan yang digunakan pada variabel *Responsiveness* diperoleh rata-rata 2,72 yang dapat diartikan bahwa variabel *Responsiveness* berperan kurang baik dalam kualitas pelayanan SIM Corner Praxis.

4.4.4 Variabel Assurance

Tabel 4. 6 Variabel Assurance

Item	Pertanyaan	1		2		3		4		Rata-Rata
		ST	%	T	%	S	%	S	%	
X4.1	Petugas selalu	15	15%	15	15%	5	57%	13	13%	2,68

	bersedia membantu menyelesaikan kesulitan konsumen									
X4.2	Mudah dalam melakukan pembayaran	16	16 %	23	23 %	46	46 %	15	15 %	2,60
X4.3	Konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran	16	16 %	10	10 %	58	58 %	16	16 %	2,74
Rata-rata skor variabel Assurance										2,67

Hasil tabel diatas merupakan tanggapan responden terkait variabel *Assurance* dengan total 100 responden yang telah mengisi kuisioner tersebut. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan X4.1 (Petugas selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan konsumen) dinyatakan 15 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 15%, 15 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 15%, 57 responden setuju dengan presentase sebesar 67%, dan 13 responden sangat setuju dengan presentase

sebesar 13%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 80% responden menyatakan setuju bahwa petugas selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan konsumen. Pada pertanyaan X4.2 (Mudah dalam melakukan pembayaran) dinyatakan 16 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 16%, 23 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 23%, 46 responden setuju dengan presentase sebesar 46%, dan 15 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 15%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 61% responden menyatakan setuju bahwa mudah dalam melakukan pembayaran. Pada pertanyaan X4.3 (Konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran) dinyatakan 16 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 16%, 10 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 10%, 58 responden setuju dengan presentase sebesar 58%, dan 16 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 16%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 74% responden menyatakan setuju bahwa Konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran. Berdasarkan tiga pertanyaan yang digunakan pada variabel *Assurance* diperoleh rata-rata 2,67 yang dapat diartikan bahwa variabel *Assurance* berperan kurang baik dalam kualitas pelayanan SIM Corner Praxis.

4.4.5 Variabel Empathy

Tabel 4. 7Variabel Empathy

Item	Pertanyaan	1		2		3		4		Rata-Rata
		ST	%	T	%	S	%	S	%	
		S		S				S		

X5.1	Petugas memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen	14	14 %	14	14 %	5	55 %	13	13 %	2,71
X5.2	Petugas selalu mengutamakan kepentingan konsumen	15	15 %	13	13 %	5	57 %	15	15 %	2,72
X5.3	Petugas selalu bersedia membantu	15	15 %	14	14 %	5	55 %	16	16 %	2,72

	menyelesaikan kesulitan pelanggan									
Rata-rata skor variabel Empathy										2,72

Hasil tabel diatas merupakan tanggapan responden terkait variabel *emphaty* dengan total 100 responden yang telah mengisi kuisioner tersebut. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan X5.1 (Petugas memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen) dinyatakan 14 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 14%, 14 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 14%, 55 responden setuju dengan presentase sebesar 55%, dan 13 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 13%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 68% responden menyatakan setuju bahwa petugas selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan konsumen. Pada pertanyaan X5.2 (Petugas selalu mengutamakan kepentingan konsumen) dinyatakan 15 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 15%, 13 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 13%, 57 responden setuju dengan presentase sebesar 57%, dan 15 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 15%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 72% responden menyatakan setuju bahwa Petugas selalu mengutamakan kepentingan konsumen. Pada pertanyaan X5.3 (Petugas selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan) dinyatakan 15 responden sangat tidak setuju dengan presentase sebesar 15%, 14 responden tidak setuju dengan presentase sebesar 14%, 55 responden setuju dengan presentase sebesar 55%, dan 16 responden sangat setuju dengan presentase sebesar 16%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat 71% responden menyatakan setuju bahwa Petugas selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan. Berdasarkan tiga pertanyaan yang digunakan pada variabel *emphaty* diperoleh rata-rata 2,72 yang dapat diartikan bahwa variabel *emphaty* berperan kurang baik dalam kualitas pelayanan SIM Corner Praxis.

4.4.6 Rata-Rata Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil dari kuesioner, penulis telah mengukur variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Berikut merupakan hasil pengolahan data dan rata-rata per variabel:

Tabel 4. 8Rata-Rata Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Rata-rata	Hasil
1	Reability	2,69	Kurang Baik
2	Tangible	2,72	Kurang Baik
3	Responsiveness	2,72	Kurang Baik
4	Assurance	2,67	Kurang Baik
5	Empathy	2,72	Kurang Baik

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa 3 variabel memperoleh hasil rata-rata tertinggi yaitu *Tangible* sebesar 2,72, *Responsiveness* sebesar 2,72, dan *Empathy* sebesar 2,72, dikarenakan dalam variabel *Tangible*, pertanyaan

yang menyatakan “Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi” menghasilkan rata-rata 2,8, lalu dalam variabel *Responsiveness* pertanyaan yang menyatakan “Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara tepat” menghasilkan rata-rata 2,77, dan variabel *Empathy* pertanyaan yang menyatakan “Petugas selalu mengutamakan kepentingan konsumen” dan “Petugas selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan” menghasilkan rata-rata 2,72. Sehingga dapat dinyatakan bahwa Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi, memberikan informasi yang dibutuhkan

oleh konsumen secara tepat, mengutamakan kepentingan konsumen dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi SIM Corner Praxis. Sedangkan variabel *Assurance* memperoleh hasil rata-rata paling kecil sebesar 2,67, hal ini dikarenakan pada pertanyaan yang menyatakan “Mudah dalam melakukan pembayaran”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* perlu diperbaiki.

4.5 Tabulasi Data Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

4.5.1 Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Tabel 4.9 Data Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Rata-rata	Nilai Rata-rata unsur/Variabel x Nilai Rata-rata tertimbang. (0,2)
1	<i>Reliability</i>	2,69	0,53
2	<i>Tangible</i>	2,72	0,54
3	<i>Responsiveness</i>	2,72	0,54
4	<i>Assurance</i>	2,67	0,53
5	<i>Empathy</i>	2,72	0,54
Hasil Indeks			2,70
Hasil IKM (indeks x 25)			67,64

Berdasarkan tabel diperoleh hasil pengolahan data berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah diatur dalam KEP/14/M.PAN/2017. Dari semua variabel kualitas pelayanan, terdapat 3 variabel yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi, yaitu variabel *Tangible* sebesar 2,72 dan dikali nilai rata-rata tertimbang

(0,2), sehingga memperoleh hasil indeks sebesar 0,54, variabel *Responsiveness* sebesar 2,72 dan dikali nilai rata-rata tertimbang (0,2), sehingga memperoleh hasil indeks sebesar 0,54, dan variabel *Empathy* sebesar 2,72 dan dikali nilai rata-rata tertimbang (0,2), sehingga memperoleh hasil indeks sebesar 0,54. Sedangkan *Assurance* mendapat nilai rata-rata paling rendah sebesar 2,67 dan dikali nilai rata-rata tertimbang (0,2), sehingga memperoleh hasil indeks sebesar 0,53. Dalam perhitungan ini menunjukkan hasil akhir perolehan data sebesar 67,64. Nilai tersebut berada pada interval IKM 65,00 – 76,60 yang berarti dapat dikategorikan Kurang Baik.

Tabel 4. 10 Perangkingan variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Rata-rata
1	Tangible	2,72
2	Responsiveness	2,72

3	Empathy	2,72
4	Reliability	2,69
5	Assurance	2,67

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa 3 variabel memperoleh hasil rata-rata tertinggi yaitu *Tangible* sebesar 2,72, *Responsiveness* sebesar 2,72, dan *Empathy* sebesar 2,72, dikarenakan dalam variabel *Tangible*, pertanyaan yang menyatakan “Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi” menghasilkan rata-rata 2,8, lalu dalam variabel *Responsiveness* pertanyaan yang menyatakan “Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara tepat” menghasilkan rata-rata 2,77, dan variabel *Empathy* pertanyaan yang

menyatakan “Petugas selalu mengutamakan kepentingan konsumen” dan “Petugas selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan” menghasilkan rata-rata 2,72. Sehingga dapat dinyatakan bahwa Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi, memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara tepat, mengutamakan kepentingan konsumen dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi SIM Corner Praxis. Sedangkan variabel *Assurance* memperoleh hasil rata-rata paling kecil sebesar 2,67, hal ini dikarenakan pada pertanyaan yang menyatakan “Mudah dalam melakukan pembayaran”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* perlu diperbaiki.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil dan Analisis penelitian yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SIM corner Praxis Surabaya masih terdapat kualitas pelayanan yang kurang baik.

Hal ini sesuai dengan hasil dari kuesioner yang telah disebar kepada 100 responden, berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu:

1. Reliability (Keandalan)

Kualitas Pelayanan yang dimiliki SIM Corner Praxis Surabaya dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini berdasarkan pada jawaban 100 responden dengan nilai rata-rata sebesar 2,69 yang kurang baik.

2. Tangible (Bukti Fisik)

Kualitas Pelayanan yang dimiliki SIM Corner Praxis Surabaya dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini berdasarkan pada jawaban 100 responden dengan nilai rata-rata sebesar 2,72 yang kurang baik.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kualitas Pelayanan yang dimiliki SIM Corner Praxis Surabaya dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini berdasarkan pada jawaban 100 responden dengan nilai rata-rata sebesar 2,72 yang kurang baik.

4. Assurance (Jaminan)

Kualitas Pelayanan yang dimiliki SIM Corner Praxis Surabaya dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini berdasarkan pada jawaban 100

responden dengan nilai rata-rata sebesar 2,67 yang kurang baik.

5. Empathy (Empati)

Kualitas Pelayanan yang dimiliki SIM Corner Praxis Surabaya dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini berdasarkan pada jawaban 100 responden dengan nilai rata-rata sebesar 2,72 yang kurang baik

6. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh SIM Corner Praxis Surabaya mendapatkan tingkat kepuasan konsumen yang tidak memuaskan. Faktanya, hasil akhir dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur dalam KEP/14/M.PAN/2017 menunjukkan nilai sebesar 67,64 Angka tersebut berada di dalam rentang IKM 65,00 – 76,60 yang menunjukkan kategori yang kurang baik.

5.2 Saran

Pelayanan yang telah diberikan oleh SIM Corner Praxis Surabaya belum mencapai standar yang baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk mengatasi beberapa kekurangan yang ada.

Terkait dengan lima dimensi kualitas yaitu :

1. Reliability (Keandalan)

Dalam dimensi ini terdapat indikator, “Petugas melakukan pelayanan tepat waktu”. Ternyata banyak responden yang kurang setuju akan hal itu, disarankan pihak petugas untuk meningkatkan kinerjanya soal kedisiplinan waktu pelayanan. Karena hal ini merupakan suatu sikap profesional petugas terhadap tanggung jawab di kantor, yang dapat mempengaruhi pelayanan publik yang lebih baik.

2. Tangible (Bukti Fisik)

Dalam dimensi ini terdapat indikator, “Tersedia ruang tunggu yang nyaman”, disarankan untuk meningkatkan dan memperbaikinya dengan menambahkan ruang tunggu yang layak dan diperbanyak khusus nya di ruang psikotest dan tes kesehata. Hal ini bertujuan agar konsumen merasa nyaman dan puas saat menunggu gilirannya untuk memasuki ruangan disaat mengantri panjang. Tujuan dari perbaikan ini adalah agar konsumen merasa aman karena memiliki ruang tunggu yang layak.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam dimensi ini terdapat indikator, “Petugas merespon konsumen secara cepat , tepat, dan efisien”, Masih banyak konsumen yang kurang setuju akan hal ini. Disarankan kepada petugas untuk meningkatkan respon kepada konsumen secara cepat dan tepat. Karena hal ini bertujuan supaya pelanggan semakin percaya dan menghargai pelayanan yang di berikan.

4. Assurance (Jaminan)

Dalam dimensi ini terdapat indikator, “Mudah dalam melakukan pembayaran”. Hal ini merupakan kunci utama dalam pelayanan, karena dengan mudahnya pembayaran transaksi, urusan kita akan berjalan dengan lancar. Dengan adanya hal tersebut, pelayanan SIM ini perlu adanya sistem pembayaran online seperti Qrize atau debit. Karena terlihat masih menggunakan cara harus bayar cash yang mungkin saat ini banyak konsumen yang lebih banyak memilih cara online untuk melakukan pembayaran. Karena dirasa lebih simpel dan efisien.

5. Empathy (Empati)

Dalam dimensi ini terdapat indikator, “Petugas memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen”. Hal ini merupakan indikator penting dalam pelayanan. Semua pelayanan seharusnya sudah menerapkan system tidak

memilih milih konsumen berdasarkan status atau kedudukan. Dengan cara menerapkan pelayanan sesuai antrian tidak mengutamakan orang yang berkedudukan lebih tinggi atau menerima orang karena ada orang dalam. Karena di SIM Corner Praxis masih mengutamakan kedudukan atau jabatan konsumen yang lebih tinggi. Dan konsumen dari masyarakat biasa akan diberikan pelayanan setelah konsumen yang lebih tinggi. Tujuan dari perbaikan ini adalah agar konsumen merasa aman karena memiliki ruang tunggu yang layak.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I. (2020). Survey tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(04), 1-8.
- Anjani, A. D., Aulia, D. L. N., & Suryanti, S. (2022). Metodologi Penelitian Kesehatan.
- Antok, S., & Maulana, G. D. B. (2022). INOVASI BAZAR PELAYANAN PEMERINTAH KECAMATAN MAYANGAN KOTA PROBOLINGGO PADA TAHUN 2022. *JISIP-UNJA| Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi*, 6(1), 41-50.
- Badar, D. S., & Karsiwan, W. (2021). Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 7(1), 182-188.
- Darmadi, D., Suharyono, M. A., & Latief, W. A. (2013). Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Penjualan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol, 2*, N0.
- Darmadi, I. N. H., & Zulaikha, Z. (2013). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pajak dengan Indikator Tarif Pajak Efektif (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2011-2012). *Diponegoro Journal of Accounting*, 368-379.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Efriani, E. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MOBIL UNIT PELAYANAN SIM KELILING DI KOTA PEKANBARU. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(5), 440-450.
- Efriani, E. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MOBIL UNIT PELAYANAN SIM KELILING DI KOTA PEKANBARU. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(5), 440-450.
- Febriani, R., Asbari, M., & Yani, A. (2023). Resensi Buku: Berani Berubah untuk Hidup Lebih Baik. *Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(01), 1-6.
- Hadi, P. S., Intan, S. A., Shanti, E., Tri, R. E., & Pane, T. R. AGRICULTURE EXTENSION OFFICERS' ATTITUDE AND READINESS IN USING INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN INDONESIA.
- Hasan, A. M. (2002). *Menyelesaikan skripsi dalam satu semester*. Grasindo.
- Hermawan, S. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences).
- <https://deepublishstore.com/blog/metode-accidental-sampling/>
- <https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-teknik-pengambilan-sampel-accidental-sampling-1vCpCboUI8b?ref=register>
- <https://www.google.com/search?xsrf=APwXEdffVZNDbegAhrR7hJwGEcDeu2nczA:1687981350157&q=kajianpustaka.com&spell=1&sa=X&ved=2ahU>

KEwiQxY3G3Ob_AhVQa2wGHUT-

A2gQBSgAegQIBhAB&biw=1034&bih=620&dpr=1

- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada depot mie pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1).
- Lovelock, C. H. Dan Wirtz (2011), *Srvice Marketing*.
- McEwen, J. S., Anggara, T., Schneider, W. F., Kispersky, V. F., Miller, J. T., Delgass, W. N., & Ribeiro, F. H. (2012). Integrated operando X-ray absorption and DFT characterization of Cu–SSZ-13 exchange sites during the selective catalytic reduction of NO_x with NH₃. *Catalysis Today*, 184(1), 129-144.
- Prasetyo, E., Hartini, S., & Wahyuningsih, S. (2016). Survey Kepuasan Pelanggan Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus Tahun 2015. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 5(1).
- Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56-61.
- Sakat, A. A., Zin, M. Z. M., Muhamad, R., Anzaruddin, A., Ahmad, N. A., & Kasmo, M. A. (2012). Educational Technology Media Method In Teaching And Learning Progress. *Advances in Natural and Applied Sciences*, 6(3), 484-490.
- Septianto, F., Tjiptono, F., Paramita, W., & Chiew, T. M. (2021). The interactive effects of religiosity and recognition in increasing donation. *European Journal of Marketing*, 55(1), 1-26.
- Sugiyono, F. X. (2017). *Instrumen Pengendalian Moneter: Operasi Pasar Terbuka* (Vol. 10). Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Sukmadinata, N., & Alexon, A. (2012). THE DEVELOPMENT OF CULTURE-BASED INTEGRATED LEARNING MODEL TO IMPROVE STUDENTS' APPRECIATION ON LOCAL CULTURE (The Study of Elementary School Social Study Subject). *International Journal of Education*, 6(2), 129-142.
- Yusiana, V. (2017). Faktor-faktor Sistem Informasi Pelayanan Publik pada Bpjs Kesehatan Kota Palembang. *Jurnal ilmiah universitas batanghari jambi*, 17(1), 197-203.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi

Penyebaran Kuisisioner





Lampiran 2 Tabulasi Data

Reliability		
1	2	3
1	2	1
4	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
1	1	1
3	3	2
4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	2
3	4	3
3	3	2
3	3	3
2	2	3
2	3	2
3	3	2
1	1	1
2	2	3
4	4	4
4	3	3
3	3	2
2	2	3
3	2	2
3	3	2
4	4	2
3	3	3
3	4	3
3	2	3
3	3	3
3	3	2
2	2	1
3	3	3

1	2	1
2	2	2
3	2	3
3	3	3
3	2	3
3	3	3
3	3	3
1	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
2	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
2	2	2
4	3	3
3	3	2
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	2
4	3	3
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	2
3	3	3
4	3	3
3	3	4
1	3	2
3	3	3
3	3	3
3	3	2

3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3		3
3	3	2
3	3	3
3	3	3
3	4	3
4	3	3
3	3	2
1	2	1
4	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
1	1	1
3	3	2
4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	2
3	4	3
3	3	2

Tangible

4	5	6
2	1	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
1	1	1
3	3	3

4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	1
3	3	3
3	2	3
3	3	3
2	3	2
3	1	2
3	2	2
1	1	1
2	3	2
4	4	4
3	3	3
2	3	2
3	1	2
3	3	2
4	3	3
1	4	3
3	3	2
3	3	3
3	3	3
3	2	3
2	2	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	2	3
3	3	1
3	3	2
3	3	1
3	3	3
3	3	3
2	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	2	3

3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3	2	3
4	4	4
3	3	3
3	4	3
3	3	3
3	3	3
3	3	4
2	3	3
4	4	4
3	3	3
3	2	2
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3	2	3
3	3	3
3	2	3
3	2	3
4	3	3
3	2	3
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	2	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	2

2	1	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
1	1	1
3	3	3
4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	1
3	3	3
3	2	3

Responsiveness

7	8	9
1	1	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
1	1	1
3	3	3
4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	1
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	2	2
3	2	2
2	2	2
1	1	1

3	2	3
4	4	4
3	3	3
2	3	2
3	2	2
2	2	2
3	3	4
2	1	4
3	3	3
2	3	3
3	3	3
2	3	3
3	3	3
2	3	3
3	4	3
1	1	1
2	2	3
2	3	3
2	3	3
2	3	3
3	3	3
3	2	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
2	2	3
4	4	4
3	2	3
4	4	4
3	3	3

4	4	4
3	2	2
3	2	3
4	4	4
4	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	4
4	4	4
2	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	2	2
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3	3	3
2	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
2	2	2
1	1	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
1	1	1
3	3	3
4	4	4
1	1	1

2	2	2
1	1	1
3	3	3
3	3	3

Assurance

10	11	12
1	1	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
1	2	1
3	2	3
4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	1
3	3	3
2	3	3
3	3	3
2	2	2
3	2	2
3	2	3
1	1	1
2	3	2
4	4	4
3	3	4
2	3	3
3	2	2
2	2	3
3	2	3
3	4	4
3	3	3
3	4	3
3	2	3

2	2	3
3	3	3
3	2	2
3	4	3
1	1	1
2	3	2
2	1	3
3	2	3
2	1	3
3	3	3
3	3	3
1	1	1
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	2	2
4	4	4
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
2	3	3
3	2	3
3	4	4
3	2	3
4	4	4
4	2	3
3	2	3
3	3	3
3	3	4
4	3	3

2	1	1
3	3	3
3	2	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	4
2	3	3
1	1	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
1	1	1
1	1	1
1	2	1
3	2	3
4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	1
3	3	3
2	3	3

Empathy

13	14	15
1	1	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3

2	1	1
1	1	1
1	1	1
3	3	3
4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	1
3	3	3
3	3	3
3	3	3
2	2	2
2	3	3
3	2	3
1	1	1
2	3	2
4	4	4
4	4	4
3	3	3
2	1	2
3	3	3
1	4	3
3	4	1
1	3	3
3	3	4
3	3	3
3	3	2
3	3	3
2	3	3
3	3	3
1	1	1
2	3	4
3	2	2
2	2	3
3	2	2
3	3	3
3	2	3
3	3	3

3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	4	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	2	2
4	4	4
3	3	2
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	2	2
3	3	3
4	3	4
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	4
2	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	4	4
3	3	3
3	2	2
3	3	3

3	3	3
3	3	3
2	3	3
2	2	2
1	1	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
2	1	1
1	1	1
1	1	1
3	3	3
4	4	4
1	1	1
2	2	2
1	1	1
3	3	3
3	3	3

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

XI

Reliability

	IR0000011	IR0000012	IR0000013	Total
IR0000011 Pearson Correlation	1	.818	.797	.833
IR0000011 N	122	98	100	100
IR0000012 Pearson Correlation		1	.746	.862
IR0000012 N		98	98	98
IR0000013 Pearson Correlation			1	.814
IR0000013 N			98	98
Total Pearson Correlation				1
Total N				100

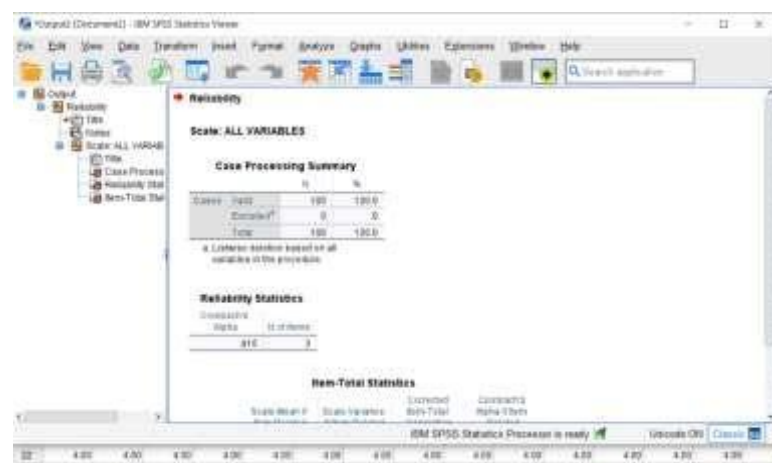
Sig. (2-tailed):
 IR0000011 vs IR0000012: .000
 IR0000011 vs IR0000013: .000
 IR0000011 vs Total: .000
 IR0000012 vs IR0000013: .000
 IR0000012 vs Total: .000
 IR0000013 vs Total: .000

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



X2

Tangible



X3

Responsiveness



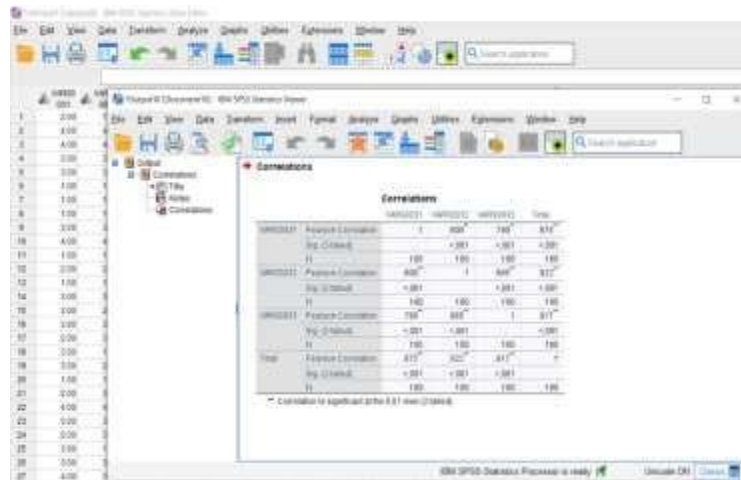
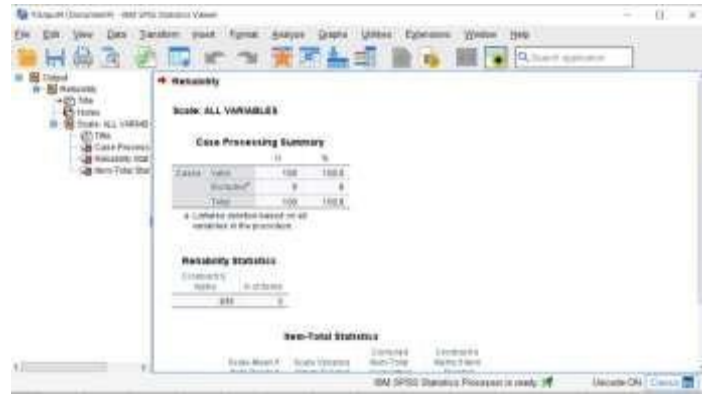
X4

Assurance



X5

Empathy



Lampiran 4KTM



Lampiran 5 Form Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

FAKULTAS VOKASI

Jl. Dharmawangsa Dalam No. 28-30 (Kampus B) Surabaya 60286

Telp. 031-5033869, 5053156, Fax. 99005114, Website:

vokasi.unair.ac.id, email: info@vokasi.unair.ac.id

Nama Mahasiswa : Aswin Dwiki Wardana

NIM : 152010813069

Judul TA : SURVEY KEPUASAAN PENGGUNAAN

LAYANAN PADA SIM CORNER PRAXIS SURABAYA

Dosen Pembimbing : Damar Kristanto, S.E., M.S.M.

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
9 Mei 2023	Pengajuan Judul	Belum ada BAB I sebagai case		
2 Juni 2023	Pengumpulan BAB I			
8 Juni 2023	Konsultasi BAB I-III	Revisi Judul		
10 Juni 2023	Pengumpulan revisi Judul	disarankan membuat bab 1-3		
13 Juni 2023	Pengumpulan BAB I-III	Revisi Bab I-3		

14 Juni 2023	Konsultasi Kuisisioner	Menambahkan skala likert kuisisioner		
20 Juni 2023	Pengumpulan bab I-V	Revisi bab 4		
25 juni 2023	Pengumpulan BAB I-V			

