

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi instrumen yang sangat penting untuk dapat mewujudkan *good governance*. Standar pelayanan publik yang dimaksud misalnya terkait dengan berapa jangka waktu penyelesaian untuk suatu urusan tertentu misalnya perizinan, atau waktu layanan, tempat layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, dan standar pelayanan lainnya (Dwiyanto, 2006). Kondisi persaingan yang penuh tantangan di era globalisasi, aparat pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah. Apabila pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah dengan baik atau berkualitas, maka pelaksanaan roda pemerintahan dapat dikatakan berhasil (Hardiyansyah, 2018).

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan apabila instansi maupun perusahaan menyediakan jasa pelayanan tersebut dapat melayani dengan santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, terdapat kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Jika masyarakat memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan layanan tersebut kembali. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, suatu negara seyogyanya menyediakan pegawai yang memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik.

Pelayanan publik Indonesia saat ini berada di urutan 129 dari 188 negara di dunia (Handika *et al.*, 2020). Padahal dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanahkan mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas

sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik masih rendah yaitu sekitar 18-20% selama lima tahun terakhir. Menurut data Ombudsman RI, pelayanan publik dengan keluhan terbanyak adalah perizinan, kepolisian, pertahanan, dan pengadilan. Hal yang sering dilaporkan adalah birokrasi yang rumit dan personalia (kepegawaian). Ketua Ombudsman RI 2017 Amzulín Rifai mengatakan bahwa 36% pelayanan publik masih mengalami pungutan liar dan suap (Andriono, 2019).

Seiring dengan berkembangnya zaman, Permasalahan-permasalahan yang timbul pun menjadi semakin kompleks. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas juga semakin tinggi. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut, karena tuntutan tersebut adalah hak-hak masyarakat yang harus dipenuhi. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan masyarakat yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *tangibles*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Salah satu pelayanan publik yang berkaitan dengan berkas administratif adalah kepolisian. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) di sini merupakan bagian fungsi pemerintahan di bidang keamanan, penegakan hukum, ketertiban masyarakat, perlindungan, pengayom, dan pelayanan masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat.

Salah satu tolak ukur kinerja kepolisian yang paling menonjol yaitu pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (Dwiyanto, 2011). SIM merupakan alat kontrol dan pengendalian penggunaan kendaraan bermotor di jalan raya, serta sebagai identitas diri para pengemudi kendaraan bermotor yang telah dinyatakan mampu mengemudikan kendaraan bermotor, dan sebagai bentuk tanggung jawab bagi Polri maupun pengemudi kendaraan bermotor (Chryshnanda, 2008). Di Indonesia SIM adalah bukti regridasi dan identifikasi yang diberikan Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Oleh karena itu pemerintah menyediakan pelayanan pengurusan SIM melalui Satuan Pelayanan Kepolisian yaitu polisi lalu lintas, sehingga diharapkan dengan kepolisian mampu membantu masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas hidup, maka masyarakat akan merasa puas, percaya dan akan mendukung apa yang dirancang dalam rencana pembangunan selanjutnya.

Namun pada kenyataan hingga saat ini masih banyak kekurangan yang mewarnai proses pelayanan publik yang diberikan pihak kepolisian. Khususnya dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi SIM di kepolisian. Faktanya di lapangan dalam mengurus pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa “perantara”, karena dirasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa menjalani segala prosedur yang berlaku. Terjadinya praktik percaloan tersebut menumbuhkan pandangan negatif dari masyarakat. Kemudian banyak pelanggan yang sedang membuat ataupun mengurus perpanjangan SIM merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan. Harapan mendapatkan layanan cepat ternyata harus menunggu lama hingga berjam-jam. Tempat menunggu juga dirasakan kurang nyaman sehingga banyak pelanggan yang harus lesehan di depan SATPAS. Pelayanan kurang ramah dan tidak banyak bicara sehingga pelanggan takut untuk bertanya karena jawaban yang berbelit-belit. Tidak ada penjelasan informasi apapun mengenai persyaratan, lamanya, besar biaya serta nomor antrean. Hal ini membuat pelayanan publik oleh aparat pemerintah di Indonesia dirasakan masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja Polri, menyebabkan aparat kepolisian untuk terus berupaya melakukan langkah-langkah baru dibidang pelayanan pembuatan SIM. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yang semakin berkurang. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas menjadi semakin penting dan perlu untuk dilaksanakan. Perbaikan kualitas pelayanan akan membuat masyarakat menjadi lebih puas dalam mengurus SIM sehingga tidak enggan untuk mengurus secara mandiri.

Dalam menganalisis, peneliti menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan *Model Kano*. *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan perhitungan nilai kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Kelebihan dari metode ini adalah efisiensinya dalam mengukur kepuasan secara universal. Selain mempunyai kelebihan, metode ini juga memiliki kekurangan yaitu tidak ada hasil yang menunjukkan prioritas strategi, sehingga perlu adanya metode lain untuk menutup kekurangan tersebut yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kelebihan metode ini antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pelanggan dan hasil analisisnya relatif mudah diinterpretasikan karena dalam bentuk kuadran yang memiliki kategori tiap-tiap kuadrannya (Anggraini et al, 2015). Selain itu, ada metode *Model Kano* yang bertujuan mengategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Kelebihan metode ini adalah atribut produk/ jasa dapat diketahui lebih baik atau kriteria produk yang mempunyai pengaruh paling besar sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Kemudian Mengintegrasikan antara metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan Metode *Kano*. Penerapan Model ini bertujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat, bukan hanya mengetahui apakah harapan masyarakat telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut

yang lemah dan mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut *attractive* (Puspitasari, Suliatoro, dan Kusumawardhani, 2010). Penerapan Integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan Model *Kano* juga dapat menjadi salah satu cara untuk membantu pihak SATPAS SATLANTAS Sidoarjo dalam menentukan prioritas atribut yang dianggap penting oleh masyarakat sebagai upaya perbaikan pelayanannya.

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Penelitian mengenai kepuasan pelayanan SIM sebelumnya pernah dilakukan oleh Yunita (2018) yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pembuatan SIM di Satlantas Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan *Customer Satisfaction Index*. Hasil penelitian menunjukkan dari 35 responden diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Medan sebagian besar mempunyai sikap Sangat Puas sebesar 22,9%, sikap Puas sebesar 17,1%, sikap Cukup Puas sebesar 20,0%, sikap Tidak Puas sebesar 20,0%, sikap Sangat Tidak Puas sebesar 20,0%. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan SIM di Satlantas Medan adalah Sangat Puas. Penelitian dahulu lainnya juga dilakukan oleh Nugrahani *et al.*(2017) yang menganalisis aplikasi metode (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan permohonan SIM pada Satlantas Kabupaten Jombang menggunakan teknik analisis *Quality Function Deployment*. Diperoleh hasil penelitian terdapat 9 atribut yang dianggap penting dan mampu membuat masyarakat pencari SIM puas dan penting. Atribut tersebut adalah pelayanan formulir pembuatan SIM, pelayanan tes kesehatan fisik, materi tes praktek dilengkapi tanda-tanda lalu lintas, pengetahuan tentang syarat perpindahan jalur, ketersediaan papan panel untuk menentukan secara otomatis tingkat kelulusan dalam setiap tahapan ujian praktek, ketersediaan kendaraan untuk tes dan pelayanan tes kesehatan mental, pengetahuan tentang rambu-rambu lalu lintas dan variasi medan tes praktek. Penelitian lain juga dilakukan oleh Khurwanani (2013) yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan masyarakat

dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Mojokerto menggunakan regresi linier berganda didapatkan hasil analisis yakni Kualitas pelayanan dan citra berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor kualitas pelayanan ($b_1 = 0,503$) dan faktor citra ($b_2 = 0,492$) yang mempunyai nilai positif untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat. koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan variabel independen dengan variabel dependen adalah erat atau kuat yaitu sebesar 0,904. Sedangkan, koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra mempengaruhi kepuasan sebesar 81,7%.

Penelitian lain mengenai *Kano Model* dilakukan oleh Adhandari (2018) yang menggunakan *Kano Model* untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi akademik di Universitas Tridianti Palembang. Dari pengolahan data kuisioner Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dari 6 kategori yang ada pada metode Kano hanya ada 3 kategori yang muncul yaitu kategori Must be, One Dimensional dan Attractive. Nilai kepuasan tertinggi yaitu pada atribut F2, Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami. Nilai ketidakpuasan tertinggi yaitu pada atribut C3, Sistem informasi akademik memiliki layananlayanan yang mendukung proses akademik secara lengkap. Penelitian selanjutnya oleh Ruta *et al.* (2014) menganalisis tingkat pelayanan di stasiun Lempuyangan, Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan Integrasi metode IPA Analysis dan model Kano. Temuan dalam penelitian ini adalah: CSI = 66%, dan terdapat enam buah unsur yang diprioritaskan perbaikannya, yaitu kelengkapan peralatan medis, ketersediaan ticketing dan loket pembayaran, ketersediaan dan kecukupan petugas security, ketersediaan dan kebersihan toilet, pembelian tiket yang mudah dan cepat serta ketepatan waktu berangkat dan tiba.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis *Customer Satisfaction Indeks* Masyarakat Terhadap Layanan Administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* dan *Model Kano* Pada Satlantas Polresta Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mendeskripsikan karakteristik masyarakat yang mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Satlantas Polresta Sidoarjo?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pelayanan Satlantas Polresta Sidoarjo berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
3. Bagaimana mengidentifikasi atribut/indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh Satlantas Polresta Sidoarjo berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
4. Bagaimana mengklasifikasikan atribut/indikator pelayanan Satlantas Polresta Sidoarjo berdasarkan kategori dalam metode Kano?
5. Bagaimana menganalisis atribut/indikator dari dimensi pelayanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan dan dipertahankan dengan mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Kano?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah adalah:

1. Mendeskripsikan karakteristik masyarakat yang mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polresta Sidoarjo
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelayanan Satlantas Polresta Sidoarjo berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Mengidentifikasi atribut/indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh Satlantas Polresta Sidoarjo berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Mengklasifikasikan atribut/indikator pelayanan Satlantas Polresta Sidoarjo berdasarkan kategori dalam metode Kano.
5. Menganalisis atribut/indikator dari dimensi pelayanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan dan dipertahankan dengan mengintegrasikan

metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Kano.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Mengetahui permasalahan yang terjadi pada masyarakat mengenai mutu dan pelayanan administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Satlantas Polresta Sidoarjo
 - b. Mengembangkan pengetahuan, kajian, dan pemahaman mengenai metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Kano.
 - c. Mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang didapat selama perkuliahan kedalam permasalahan yang sebenarnya terjadi pada instansi.
 - d. Dapat digunakan sebagai salah satu acuan dan perbandingan bagi penelitalain yang berminat mengembangkan topik bahasan dan penelitian yang relevan.
2. Bagi Satlantas Polresta Sidoarjo
 - a. Bahan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan administrasi SIM di Satpas Satlantas Polresta Sidoarjo melalui indikator-indikator penting yang berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan untuk masyarakat.
 - b. Dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Satlantas Polresta Sidoarjo

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Satlantas Polresta Sidoarjo.