



**KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IJIN
MENGEMUDI (SIM) GOLONGAN C DI KEPOLISIAN
RESOR KOTA (POLRESTA) DENPASAR**

**Service Quality Of Type C Driving License (SIM) Extension
At City Police Department (Polresta) Denpasar**

T E S I S

Oleh :

**Drs. Dewa Ketut Suryawan
NIM: 100920101006**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) GOLONGAN C DI KEPOLISIAN
RESOR KOTA (POLRESTA) DENPASAR**

T E S I S

untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Sain pada Program Pascasarjana
Universitas Jember

Oleh :

Drs. Dewa Ketut Suryawan
NIM: 100920101006

Pembimbing Tesis:

Dr. Hj. Anastasia Murdyastuti, MSi (Pembimbing Utama)
Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si (Pembimbing Anggota)

**KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tesis berjudul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar” telah disetujui pada :

Hari, Tanggal : Rabu, 30 September 2015

Waktu : 11:00 WIB.

Tempat : Ruang Ujian Pascasarjana, FISIP Universitas
Jember.

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. Hj. Anastasia Murdyastuti, Msi.

Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si.

NIP: 19580510 198702 2 001

NIP: 19560726 198902 1 001

Mengetahui/Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Dr. Zarah Puspitaningtyas, S.Sos, SE, M.Si.

NIP: 19790220 200212 2 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tesis berjudul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, Tanggal : Rabu, 30 September 2015

Waktu : 11:00 WIB.

Tempat : Ruang Ujian Pascasarjana, FISIP Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

Dr. Sasongko, M.Si.
NIP: 19570407 198609 1 001

Dr. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si.
NIP: 19580510 198702 2 001

Anggota Penguji II,

Anggota Penguji III,

Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si.
NIP: 19560726 198902 1 001

Dr. Edy Wahyudi, MM.
NIP: 19750825 200212 1 002

Anggota Penguji IV,

Dr. Zarah Puspitaningtyas, S.Sos, SE, M.Si.
NIP: 19790220 200212 2 001

Mengetahui,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.
NIP: 19520727 198103 1 003

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Drs. Dewa Ketut Suryawan

N I M : 100920101006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (tesis) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapaun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 September 2015

Yang menyatakan,

Drs. Dewa Ketut Suryawan

NIM: 100920101006

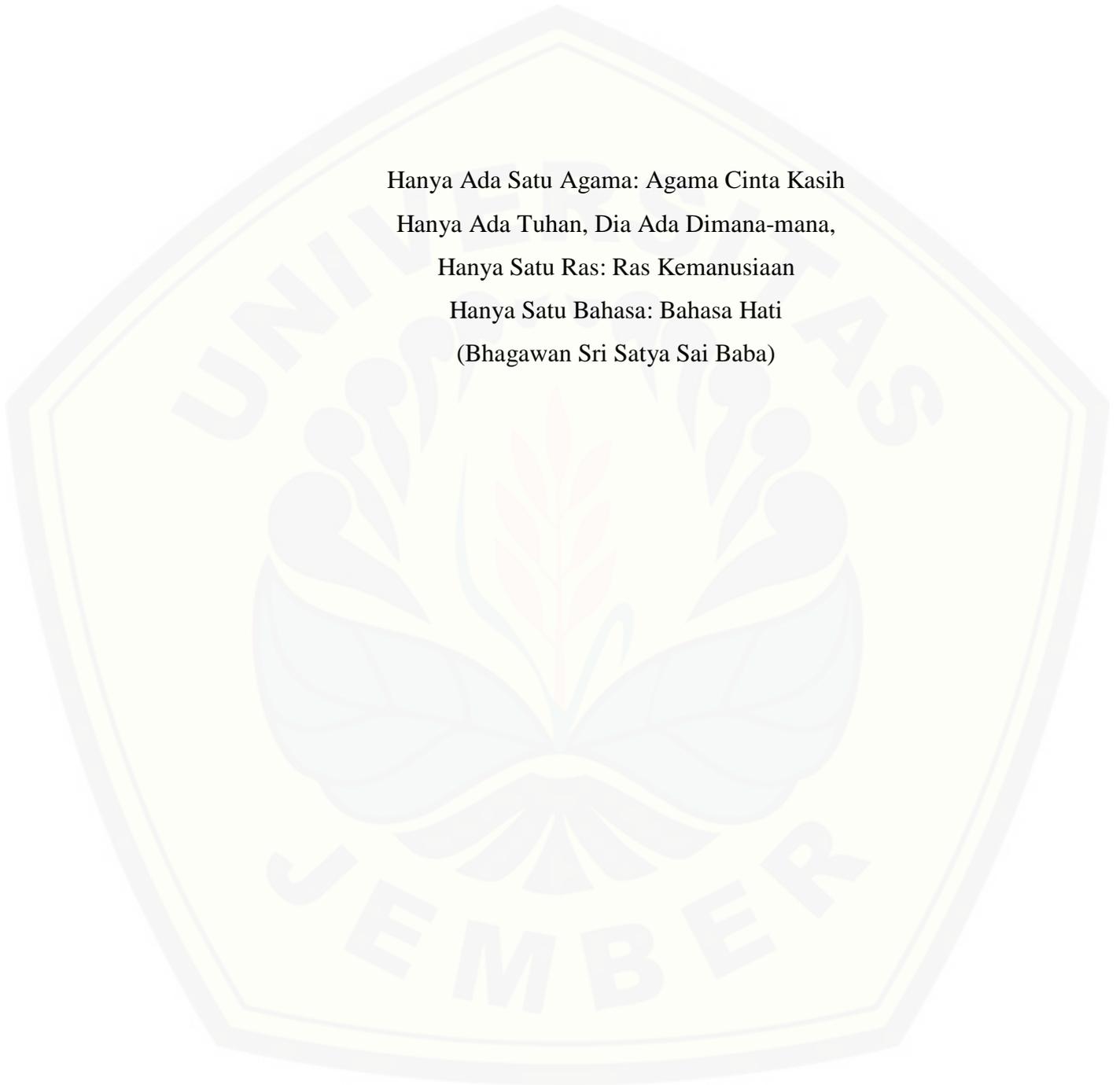
PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Desak Putu Kanten dan Ayahnda Dewa Ketut Wela (alm.) yang dengan kasih sayangnya telah mendidik dan membesarkanku, terimakasih atas doa dan restunya;
2. Istriku I Gusti Ayu Astari Dewi yang penuh pengertian dalam mendampingi perjalanan hidupku;
3. Anakku Dewa Gede Gita Saisuta A, Dewa Ananda Nareswara dan Dewa Gede Wiweka Yogiswara yang menjadi motivatorku;
4. Adik Iparku I Gusti Ayu Putri Laksmi dan I Gusti Ngurah Anom Gunawan yang banyak memberikan bantuan;
5. Teman-teman seperjuangan, terimakasih atas dukungannya;
6. Almamater yang ku banggakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Hanya Ada Satu Agama: Agama Cinta Kasih
Hanya Ada Tuhan, Dia Ada Dimana-mana,
Hanya Satu Ras: Ras Kemanusiaan
Hanya Satu Bahasa: Bahasa Hati
(Bhagawan Sri Satya Sai Baba)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadapan Ida Sanghyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat-Nya maka tesis akhirnya dapat diselesaikan. Banyak bantuan baik berupa material maupun spiritual yang telah penulis peroleh selama proses penulisan tesis ini, yang dimulai sejak penulisan proposal, pengumpulan data, analisis data dan penulisan laporan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Hj. Anastasia Murdyastuti, MSi (Pembimbing Utama) dan Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si (Pembimbing Anggota), yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan baik pada tahap penulisan proposal maupun pada tahap penulisan laporan (tesis) ini;
2. Rektor Universitas Jember, Direktur Program Pascasarjana Universitas Jember, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, Ketua Program Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember serta Staf, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama penulis menyelesaikan program pendidikan;
3. Bapak dan Ibu tim penguji tesis Program Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, yang telah memberikan saran dan kritik yang konstruktif untuk perbaikan penulisan tesis ini;
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar Program Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, yang telah membina dan mentransfer ilmunya kepada kami;
5. Kepada seluruh pihak yang terkait diantaranya: Bapak Kepala Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar, Ibu Kepala Unit Regident Polresta Denpasar, Ibu Kepala Bagian Sumber Daya dan pemohon Perpanjangan SIM Golongan C selama penulis di lapangan,

yang telah melancarkan penulis memperoleh informasi dan data penelitian;

6. Istri tercinta I Gusti Ayu Astari Dewi dan anak-anak tersayang: Dewa Gede Gita Saisuta A, Dewa Ananda Nareswara dan Dewa Gede Wiweka Yogiswara, yang penuh kesabaran dan pengertian serta pengorbannya selama penulis menempuh Program Pascasarjana;
7. Dan yang terakhir, Ibu Kandung, Ibu dan Bapak mertua, yang telah memberikan doa dan restunya, dan adik ipar yang telah memberikan bantuan materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

Tesis ini pasti masih ada kekurangan, walaupun penulis berusaha menyusun dengan maksimal. Oleh karena itu, mohon kritik dan saran guna penyempurnaan penulisan laporan penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

Jember, September 2015

Penulis,

Dewa Ketut Suryawan

RINGKASAN

Kesadaran masyarakat yang semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara, mengharapkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupannya, termasuk dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Polresta Denpasar sebagai suatu organisasi pemerintah, diharapkan mampu memenuhi tuntutan masyarakat salah satunya dalam hal penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Karena selama ini pelayanan SIM masih mendapatkan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka penulis ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar yang diukur melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), dimensi Keandalan (*Reability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*) dan dimensi Empati (*Empathy*).

Pengertian kualitas pelayanan dalam penelitian adalah kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis, merumuskan kualitas pelayanan “sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan” Dalam penelitian ini, menganalisis kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C yang mengacu dan memodifikasi dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu kualitas pelayanan adalah “tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi/harapan pelanggan”.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan data kuantitatif yang lebih memfokuskan pada penyajian data dan fakta bukan membuat hipotesa. Lokasi penelitian di Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Sebagai populasi adalah pelanggan (masyarakat) yang melakukan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C yang tidak melalui biro jasa/calor di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar selama penulis melakukan penelitian di lapangan, sedangkan sebagai sampel adalah pelanggan (masyarakat) yang mengurus Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C yang tidak melalui biro jasa/calor di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar yang kebetulan penulis temui selama melakukan penelitian sampai sejumlah 70 pemohon/responden dari Bulan Maret - Mei 2015.

Data primer yang terkumpul melalui teknik kuisioner, dianalisis menggunakan metode analisis kesenjangan kualitas pelayanan (Gap Analysis Model) antara barang/jasa yang diterima (dipersepsikan) dengan barang/jasa yang diharapkan disebut model ServQual (Service Quality). Dan dengan model ServQual ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak sesuai harapan pemohon/masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai negatif dari ServQual pada semua dimensi kualitas pelayanan, yang berarti kualitas pelayanan tidak baik. Maka perlu diupayakan perbaikan pelayanan agar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pemohon/masyarakat.

ABSTRACT

The increasing public awareness to understand their rights and obligations as citizens requires the government's ability to meet the various demands in all aspects of life, including in obtaining the service as well as possible from the government. Denpasar City Police Department as a government organization is expected to meet one of the public demands in terms of issuing driving license (SIM). Due to many complaints in the service of driving license issuance, it is important to determine the Service Quality of Type C Driving License (SIM) Extension at City Police Department (Polresta) Denpasar measured through five (5) dimensions of service quality, that is, dimensions of Physical Evidence (Tangibles), Reability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

The definition of service quality in this research is the quality of service according to Goetsch and Davis: "a dynamic condition related to product, service, human, process and environment that meet or even perhaps exceed the expectations". This research analyzes the quality of service of type C driving license (SIM) extension which refers to and modifies the dimensions of service quality proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, that is "the degree of suitability between customer perception and expectation".

This research belongs to descriptive research using quantitative data which is more focused on the presentation of data and facts instead of making hypotheses. The research location was at City Police Department (Polresta) Denpasar. The population was customers (public) who applied for type C Driving License (SIM) extension not through a service bureau/broker in the City Police Department (Polresta) Denpasar during the research, while the samples were the customers (people) who administered type C Driving License (SIM) extension not through a service bureau/broker in the City Police Department (Polresta) Denpasar. The number of customers in this research was 70 applicants/respondents from March to May, 2015.

Primary data were collected by questionnaires technique and then were analyzed using analysis of service quality gap (Gap Analysis Model) between the goods/services received (perceived) and the goods/services expected, called model of ServQual (Service Quality). By this ServQual model, it could be seen that the quality of service did not match the applicant/public expectations. This was indicated by a negative value of ServQual on all dimensions of service quality, which means that the service quality was not good. It is necessary to improve the services provided in order that the quality of service is in line with the expectations of the applicants/community.

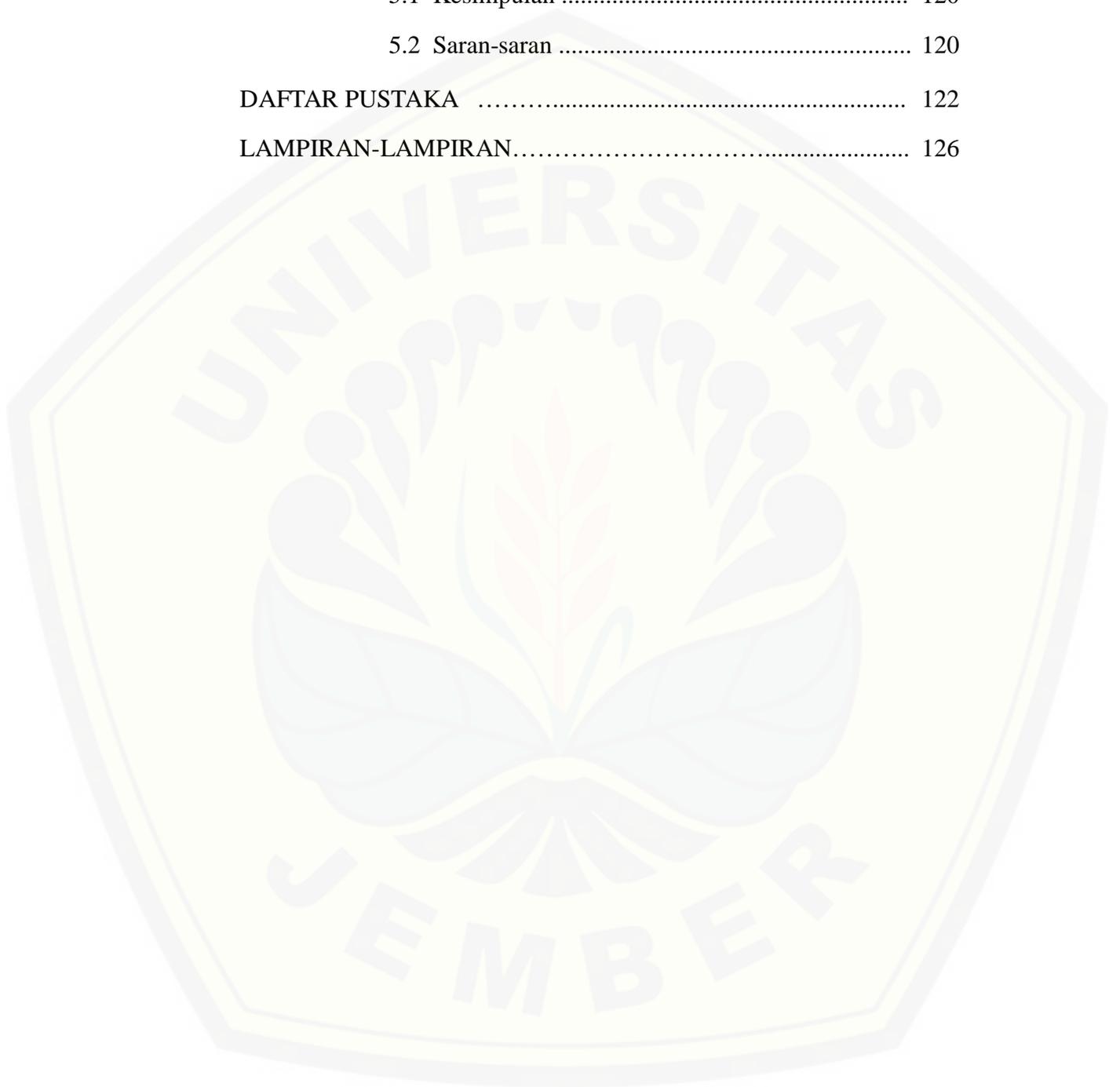
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	16
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Administrasi Publik dan Pelayanan Publik.....	17

2.2	Pengertian Pelayanan Publik	20
2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	30
2.4	Pelayanan Publik dari Perspektif Konsumen atau Pelanggan	34
2.5	Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan	41
2.6	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Publik ...	43
2.7	Definisi Konsepsional	53
2.8	Definisi Operasional	54
2.9	Penelitian Terdahulu	55
BAB 3.	METODE PENELITIAN	57
3.1	Jenis Penelitian	57
3.2	Lokasi Penelitian	58
3.3	Populasi dan Sampel	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data	60
3.5	Metode Analisis Data	61
BAB 4.	ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	66
4.1	Deskripsi Daerah Penelitian	66
4.1.1	Gambaran Umum Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar	66
4.1.2	Visi dan Misi Polresta Denpasar	67
4.1.3	Struktur Organisasi dan Jumlah Personil Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar.....	71
4.1.4	Prosedur Penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi)	75

4.2	Penyajian Data	79
4.2.1	Identitas Responden	79
4.2.1	Persepsi Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C	81
4.2.1.1	Dimensi Bukti Fisik (Tangibles).....	82
4.2.1.2	Dimensi Keandalan (Reability)	84
4.2.1.3	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)...	87
4.2.1.4	Dimensi Jaminan (Assurance)	91
4.2.1.5	Dimensi Empati (Empathy)	93
4.2.2	Harapan Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C.....	97
4.2.2.1	Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)	97
4.2.2.2	Dimensi Keandalan (Reability).....	100
4.2.2.3	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	103
4.2.2.4	Dimensi Jaminan (Assurance).....	105
4.2.2.5	Dimensi Empati (Empathy)	108
4.3	Analisis Data	111
4.4	Interpretasi Hasil Analisis Data	113
4.4.1	Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)	115
4.4.2	Dimensi Keandalan (Reability)	117
4.4.3	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	118
4.4.4	Dimensi Jaminan (Assurance)	118
4.4.5	Dimensi Empati (Empathy)	119

BAB 5.	PENUTUP	120
	5.1 Kesimpulan	120
	5.2 Saran-saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN-LAMPIRAN.	126



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1	Laporan Produksi SIM Bulan April 2015 13
1.2	Laporan Produksi SIM Bulan Maret 2015 14
1.3	Laporan Produksi SIM Bulan Pebruari 2015 15
2.1	Pendapat Para Ahli Tentang Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan 45
4.1	Daftar Rekapitulasi Kuat Pers Polri Polresta Denpasar Perpangkat Bulan Mei 2015 73
4.2	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin 79
4.3	Jumlah Responden Menurut Jenis Umur 80
4.4	Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan 80
4.5	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan 81
4.6	Deskripsi dimensi bukti fisik (tangibles) Menurut persepsi pemohon (N=70) 82
4.7	Deskripsi dimensi Keandalan (Reability) Menurut persepsi pemohon (N=70) 85
4.8	Deskripsi dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut persepsi pemohon (N=70) 88
4.9	Deskripsi dimensi Jaminan (Assurance) Menurut persepsi pemohon (N=70) 91
4.10	Deskripsi dimensi Empati (Empathy) Menurut persepsi pemohon (N=70) 93

4.11	Rekapitulasi Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar Menurut Persepsi Pemohon (N=70)	96
4.12	Deskripsi dimensi bukti fisik (tangibles) Menurut harapan/ekspektasi pemohon (N=70)	98
4.13	Deskripsi dimensi Keandalan (Reability) Menurut harapan/ekspektasi pemohon (N=70)	101
4.14	Deskripsi dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Menurut harapan/ekspektasi (N=70)	103
4.15	Deskripsi dimensi Jaminan (Assurance) Menurut harapan/ekspektasi pemohon (N=70)	106
4.16	Deskripsi dimensi Empati (Empathy) Menurut harapan/ekspektasi pemohon (N=70)	108
4.17	Rekapitulasi Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar Menurut Harapan Pemohon (N=70)	110
4.18	Rekapitulasi Perhitungan ServQual Untuk Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Kualitas pelayanan	36
2.2 Model Konseptual ServQual	50
2.3 Perluasan Model ServQual	52
4.1 Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar	66
4.2 Struktur Organisasi Polresta Denpasar	71
4.3 Struktur Organisasi Sat. Lantas Polresta Denpasar Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident)	72
4.4 Prosedur Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Perpanjangan	77
4.5 Gambar Prosedur Penerbitan SIM Baru	78
4.6 Biaya Penerbitan SIM	79
4.7 Pemohon SIM Antre Berdiri di Luar Ruang Tunggu SIM Seminggu Menjelang Hari Raya Idul Fitri Tahun 2015	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuisisioner	126
2. Tabel Rekapitulasi Persepsi Dari Responden (N=70) Terhadap Kualitas Pelayanan Proses Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta Denpasar).....	136
3. Tabel Rekapitulasi Harapan Dari Responden (N=70) Terhadap Kualitas Pelayanan Proses Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar.....	139
4. Data Kesarjaan Personel Polri Polresta Denpasar	142
5. Surat Pengangkatan Untuk Dosen Pembimbing Untuk Penyusunan Tesis Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi (S2)	162
6. Surat Perihal: Izin Penelitian	163
7. Foto-foto di Lokasi Penelitian	164

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk diperhatikan bagi setiap perusahaan maupun organisasi pelayanan lainnya termasuk yang dilakukan oleh pemerintah. Meskipun pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bersifat monopolistik, atau tidak dilakukan oleh pihak lain, tentunya bahwa tidak lalu serta merta pelayanan tersebut mengabaikan arti pentingnya kualitas pelayanan. Bahkan inilah saat yang tepat untuk mendapatkan tingkat loyalitas atau kepercayaan dari pelanggan (masyarakat) dengan tetap menjaga kualitas atas pelayanan yang dilakukannya.

Pelanggan merupakan jiwa dari kelangsungan hidup sebuah organisasi. Meskipun demikian nampaknya hanya beberapa orang yang mampu menyesuaikan kerja mereka dengan kebutuhan baik dalam kualitas, efisiensi maupun pelayanan pribadi kepada pelanggan. “Para manager harus mulai menyadari bahwa meningkatkan kualitas bagi pelanggan bukan persoalan pilihan, tetapi kesehatan organisasi tergantung pada hal itu” (Denis Walker dalam Sampara Lukman, 2004:1).

Perhatian dalam eksistensi pelayanan itu sendiri semakin berkembang seiring dengan munculnya berbagai masalah pelayanan. Banyak keluhan masyarakat yang sering kita lihat dan dengarkan tentang perilaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra sebagai pelayanan masyarakat, pelayanan yang mahal, berbelit-belit dan tidak transparan, sikap dan tindakan petugas pelayanan yang suka menuntut imbalan diluar ketentuan, kurang ramah dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak layak, tidak adanya jaminan penuh atas produk pelayanan sehingga timbul ketidakpercayaan merupakan fenomena yang kerap kali mewarnai proses pemberian pelayanan.

Mungkin kita masih ingat ketika mempunyai suatu urusan/keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah

maupun swasta. Ketika kita dilayani oleh petugas, saat itu kita merasakan sesuatu. Ada perasaan senang dan tidak senang. Pada saat kita merasa senang dilayani petugas tersebut, kita mengatakan bahwa pelayanannya sangat memuaskan. Karena kepuasan itu, lalu kita mengatakan bahwa pelayanannya berkualitas. Sebaliknya, ketika kita merasa dirugikan aparat akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh aparat itu, kita mengatakan pelayanannya tidak berkualitas.

Suatu pertanyaan yang perlu mendapat jawaban ialah mengapa kita tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan, meskipun semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi? Jika demikian, maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca/atau belum terdapat dalam suatu *memorandum of understanding* antara pelayan di satu pihak dan pelanggan yang sedang dalam proses pelayanan di lain pihak. Untuk mendapatkan jawaban kepastian kualitas pelayanan, diperlukan kesepahaman tentang aturan main pelayanan yang diberikan, baik dari sisi aparatur pelayan maupun pelanggan (masyarakat).

Dewasa ini peranan pemerintah menjadi semakin penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena dinamika masyarakat yang secara khusus antara lain: (1) Demokratisasi yang sedang terjadi memungkinkan keinginan dan tuntutan masyarakat menjadi semakin terdengar sehingga seharusnya semakin mendapat perhatian dari pemerintah; (2) Meningkatnya kesejahteraan masyarakat juga memungkinkan untuk meningkatkan penyediaan barang-barang publik

Rasyid (1997 : 115) menyatakan:

"Untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar, fungsi utama pemerintah adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai kemajuan bersama".

Terbentuknya pemerintahan adalah sebagai perwujudan untuk melaksanakan suatu fungsi pelayanan masyarakat dengan komitmen sebagaimana yang diungkapkan Osborne dan Gaebler (1995:192) bahwa “pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya”.

Di dalam pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan oleh pemerintah dirasakan adanya pergeseran dinamika, dimana urgensi pelayanan publik semakin meningkat dalam era globalisasi karena terjadinya peningkatan dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Terlebih lagi dengan perkembangan arus teknologi informasi yang sangat pesat, tuntutan agar transparansi, terbukanya akses informasi pada segenap lapisan masyarakat, secara langsung memberikan kontribusi terhadap perkembangan masyarakat, yang salah satunya mampu membandingkan pelayanan publik antar berbagai negara. Sebagai konsekwensinya adalah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin berkualitas. Thoha (1995:172) yang menyatakan:

"Kalau rakyat dan masyarakat secara keseluruhan sudah banyak mengalami perubahan bergerak dinamis; sedangkan birokrasi publik tidak berubah dan senantiasa mempertahankan stabilitasnya, maka rakyat akan meninggalkan atau paling sedikit akan berpaling mencari alternatif pelayanan birokrasi lain dan tanpa memedulikan lagi apa yang diperbuat oleh birokrasi publik"

Dalam konteks ini dapat dipahami bahwa pelayanan publik akan mengalami tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Rasyid (1997:11) mengatakan bahwa “pemerintah modern adalah pelayanan masyarakat”. Pentingnya tugas pelayanan masyarakat dalam pemerintah modern telah mendorong pemerintah negara-negara di dunia untuk menempatkan masyarakat sebagai pihak pertama yang harus mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintahnya.

Pelayanan publik melalui manajemen sektor publik harus menempatkan pelayanan prima kepada masyarakat menjadi bagian penting dari *accountability* manajemen. Hal ini sudah dirintis oleh beberapa negara seperti Amerika Serikat dengan program *Reinventing Government* yang menempatkan peningkatan pelayanan masyarakat (*Improving customer service*) sebagai salah satu agendanya. Demikian juga peningkatan *publik service* dilaksanakan Malaysia melalui penerapan standar pelayanan.

Demikian pula halnya pemerintah Indonesia berusaha melaksanakan langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan seperti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sedangkan tujuan Undang-undang Pelayanan Publik adalah: a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b) terwujudnya sistem penyelenggaraan publik yang layak yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya pelayanan penyelenggaraan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan umum seiring dengan perkembangan jaman mulai memperhatikan tuntutan dari masyarakat. Tuntutan tersebut tidak hanya menyangkut kuantitas (jumlah) tetapi juga kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam masa sekarang. Kualitas merupakan tuntutan terpenting dalam suatu pelayanan pada saat sekarang, tak terkecuali pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus berkualitas.

Pelayanan secara umum diharapkan untuk memberikan kepuasan kepada setiap masyarakat selaku pelanggan sesuai dengan pendapat Moenir (2000 : 41) yaitu sebagai berikut:

“Pertama adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat, kedua memperoleh pelayanan secara wajar dan tanpa gerutu, sindiran atau ucapan tertentu atau alasan-alasan untuk kesejahtraan, ketiga mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib atau tidak pandang bulu, keempat pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila terdapat hambatan karena suatu masalah yang tak dapat dielakkan hendaknya dapat diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu”

Terdapat banyak fenomena yang dirasakan oleh pengguna jasa bahwa layanan yang berkualitas merupakan akses langsung dari munculnya konsep birokrasi yang tidak dapat berjalan sebagaimana layaknya yang terbaik di lapangan. Kenyataan yang terjadi di lapangan adalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik orientasi pada kekuasaan yang telah membuat birokrasi semakin jauh dari misinya dalam memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan birokrat lebih banyak menempatkan dirinya sebagai penguasa dalam pelayanan pada masyarakat. Tentunya hal tersebut memberikan akses secara tidak langsung terhadap pengabaian aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya budaya paternalistik mempunyai andil dalam memperburuk sistem pelayanan publik karena menempatkan kepentingan elit politik dan birokrasi menjadi variabel yang dominan dalam pelayanan publik. Birokrat maupun elit politik seringkali mendapatkan perlakuan yang istimewa dalam pelayanan kegiatan publik, hal ini semakin diperparah dengan akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda tergantung dengan kompensasi ataupun kedekatan dengan otoritas birokrasi ataupun politik.

Munculnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) semakin mencoreng image birokrasi publik di mata masyarakat. KKN tidak hanya

membuat sistem hancur, tetapi lebih menjauhkan pelayanan publik sebagai pelayanan yang melayani masyarakat dengan wajar. Penyalahgunaan wewenang, kebocoran dan pemborosan kekayaan negara, pungutan liar yang kerap kali terjadi pada jajaran birokrasi, prosedur yang berbelit, memakan waktu yang lama, menyebabkan menambah krisis kepercayaan terhadap birokrasi publik.

Demikian halnya dengan birokrasi Indonesia sampai saat ini belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Masih banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tentang pelaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra sebagai pelayanan masyarakat sehingga sosok birokrasi yang dilihat adalah yang ingin dilayani bukan untuk melayani. Hal ini dapat kita lihat dari Catatan Akhir Tahun 2010 Ombudsman Indonesia yang mencatat 1154 laporan dari masyarakat yang memenuhi syarat formal untuk ditindaklanjuti. Adapun rincian dari Catatan Akhir Tahun 2010 Ombudsman, sebagai berikut:

“Dari 1154 laporan kepada Ombudsman, instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah yaitu 360 laporan (31,21%). Fakta ini menunjukkan kesamaan dengan laporan masyarakat kepada Ombudsman pada tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan instansi lainnya yang juga banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Kepolisian 242 laporan (20,97%), Lembaga Pengadilan 161 laporan (13,95%), Badan Pertanahan Nasional 97 (8,44%), serta Instansi Pemerintah/Kementerian 89 laporan (7,69%).

Substansi atau permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat biasanya menyangkut kelambatan atau penundaan pelayanan oleh penyelenggara negara, misalnya perizinan yang tidak kunjung dikeluarkan oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah yang tidak kunjung dilayani oleh kantor pertanahan, eksekusi putusan pengadilan yang tidak dilaksanakan, tidak adanya perkembangan lebih lanjut terhadap penyidikan oleh pihak kepolisian, dan sebagainya. Substansi Penundaan Berlarut tersebut mencapai 50,19% dari seluruh laporan masyarakat (579 laporan), diikuti oleh substansi

Penyalahgunaan Wewenang sebesar 17,74% (205 laporan), Berpihak 10,15% (117 laporan), Penyimpangan Prosedur

7,78% (90 laporan), Tidak Kompeten 4,65% (54 laporan), Permintaan Uang, Barang dan Jasa 3,98% (46 laporan), Tidak Patut 2,85% (33 laporan), dan Tidak Memberikan Pelayanan 2,66% (31 laporan)”
<http://www.ombudsman.go.id/Website/archieve/Tahunan/1/id> (19 April 2012).

Pelapor yang terbanyak memang berasal dari daerah-daerah dimana terdapat kantor Ombudsman dan Perwakilan Ombudsman serta daerah yang masyarakatnya sudah banyak memahami tentang Ombudsman. Ombudsman ditetapkan berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008. Dalam pasal 1 Undang-undang ini yang dimaksud dengan Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/dan atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.

Kemampuan masyarakat menyampaikan keluhan merupakan indikator partisipasi aktif masyarakat untuk memperbaiki layanan publik. Menilai kinerja Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dalam memberikan pelayanan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C tidak dapat dipisahkan dari bagaimana usaha untuk menanggapi keluhan masyarakat pelanggannya serta tindak lanjut yang dilakukannya. Hal tersebut terjadi lantaran pelayanan bertumpu pada pelanggan menyebabkan kualitas pelayanan publik dipandang, ditentukan dan berdasarkan penilaian pihak penerima/pengguna. Sebagai konsekuensinya, baik tidaknya kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C merupakan derajat kemampuan suatu produk layanan dalam memenuhi harapan masyarakat sebagai

pelanggan atau penggunanya. Artinya penilaian masyarakat terhadap Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C bersumber dari pelayanan yang telah dialami atau dirasakan sudah atau belum memenuhi standar sesuai yang diharapkan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono 2012:157

Salah satu bidang pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik adalah Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Keberadaan lembaga ini sangatlah dibutuhkan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam melayani pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012, pasal 1 ayat 4, SIM adalah:

“Tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Kendaraan Bermotor (Ranmor) di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”.

Selanjutnya, mengenai pengolongan SIM menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012, pasal 5 adalah:

“(1) SIM digolongkan berdasarkan perbedaan tingkat kompetensi Pengemudi yang dipersyaratkan untuk setiap fungsi Ranmor dan besaran berat Ranmor. (2) Pengolongan SIM, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas: a. SIM perseorangan; dan b. SIM umum”.

SIM perseorangan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a, terdiri atas: SIM A, SIM B1, SIM B2, SIM C dan SIM D (Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012, pasal 7)

Jadi, SIM diperlukan sebagai persyaratan yang wajib dimiliki seseorang agar dapat mengemudikan kendaraan bermotor di jalan, sehingga masyarakat yang sudah sadar untuk membuat Surat Izin Mengemudi (SIM) berhak mendapat pelayanan yang berkualitas. Agar tidak ada kesan dari masyarakat yang sudah bersedia membuat SIM merasa sulit atau dipersulit.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia secara umum masih belum memuaskan seperti terlihat dari catatan Ombudsman di atas, demikian juga kualitas pelayanan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Denpasar juga masih sering mendapat keluhan. Penulis sering mengurus sendiri pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C dan A tanpa melalui biro jasa/caloe, masih merasakan pelayanan yang belum memuaskan.

Masyarakat/pelanggan yang mengurus sendiri dalam membuat SIM masih merasakan pelayanan/perlakuan kurang memuaskan dari petugas dibandingkan dengan membuat SIM lewat biro jasa/caloe. Tentang keluhan-keluhan/ketidakpuasan masyarakat dalam pembuatan SIM baik di Polresta Denpasar maupun di Polres, Polresta dan Polrestabes yang lainnya di Indonesia dapat dilihat antara lain di beberapa website yang penulis diakses tanggal 9 Pebruari 2013. Ada masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan SIM yang hilang: database yang ada di mobil SIM keliling tidak nyambung alias tidak terkoneksi dengan database di kantor Poltabes Denpasar. Kok bisa? Parah.. Beberapa kali saya melontarkan kekecewaan saya di jejaring Twitter <http://imadewira.com/pelayanan-cetak-sim-hilang-di-poltabes-denpasar/> (9 Pebruari 2013). Pelayanan Cetak SIM Hilang di Poltabes Denpasar). Denpasar (Bali Post) - Sejumlah masyarakat Kota Denpasar mengeluhkan pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polresta Denpasar. Selain rumit, proses pencarian SIM juga membutuhkan waktu yang lama. Tak hanya pelayanan, juga terkait biayanya yang dinilai tidak sesuai dengan apa yang dipampang di papan pengumuman

<http://www.balipost.com/mediadetail.php?module=detailberita&kid=10&id=69506> (9 Pebruari 2013). Beberapa hari lalu sejumlah warga mengeluhkan pembiayaan SIM di Polresta Denpasar. Selain dikatakan rumit, proses pencarian SIM juga membutuhkan waktu yang lama. Tak hanya pelayanan, namun juga terkait biayanya dinilai tidak sesuai dengan apa yang dipampang di papan pengumuman <http://www.balipost.com/mediadetail.php?module=detailberitaminggu&kid=0&id=69778> (9 Pebruari 2013).

Di Polres Banten, juga ada masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan SIM, sebagai berikut:

“Masyarakat Lebak saat ini mengeluhkan proses pembuatan surat izin mengemudi (SIM) yang harus membayar biaya sertifikat kursus mengemudi dari salah satu perusahaan kursus. Biaya sertifikat tersebut cukup besar mencapai Rp350.000 dan diberlakukan bagi pemohon SIM yang belum memiliki sertifikat kursus mengemudi. "Saya bingung saat datang ke Polres untuk membuat SIM terpaksa tidak jadi. Karena saya diminta seseorang berseragam sipil agar membayar uang Rp350.000 untuk pembuatan sertifikat kursus menyetir atau mengemudi,"kata Emod dan beberapa warga mengadakan keluhan ini kepada anggota dewan, AM.Erwin Komarasukma di gedung DPRD <http://kabar-banten.com/news/detail/6075> **WARGA KELUHKAN PEMBUATAN SIM** (9 Pebruari 2013).

Selanjutnya, tentang keberadaan calo SIM meskipun spanduk/papan yang berisi tulisan Polresta Denpasar bebas calo, disebutkan:

“Mapolresta Denpasar, menjadi media yang subur untuk tumbuh dan berkembangnya pekerjaan ini. Demikian, karena di sini adalah tempat untuk membuat SIM dan ada kegiatan transaksi uang di dalamnya. “Memang lebih mahal kalau pakai calo, tapi lebih mudah,” ujar Pendeta Made Ramia, warga yang sedang mengurus pembuatan SIM. Dia mengaku selalu memanfaatkan jasa tersebut, karena tidak tahu bagaimana persisnya jalur atau cara untuk membuat dan memperpanjang masa berlaku SIM [http://balipublika.com/calosimhilang-satu-tumbuh-seribu/CaloSIM, Hilang Satu Tumbuh Seribu](http://balipublika.com/calosimhilang-satu-tumbuh-seribu/CaloSIM,HilangSatuTumbuhSeribu) (9 Pebruari 2013).

Juga masih tentang keberadaan Calo SIM disebutkan: di saat saya dalam kebingungan datanglah keponakan saya yang memberi usul untuk membuat SIM lewat calo saja, setelah saya tanya berapa harganya keponakan saya bilang Rp. 350 ribu dan dijamin bakal beres dalam 3 hari karena calonya polisi (orang dalam sendiri) (<http://muda.kompasiana.com/2011/04/11/pengalaman-membuat-sim-a-lewat-calo-353793.htm> (9 Pebruari 2013). 1 Pengalaman Membuat SIM A Lewat Calo).

Tentang lemahnya sistem pembuatan SIM dapat dilihat dari kutipan di bawah ini: Tan Kalvin Tambori, penyerempet 43 peserta gerak jalan PDIP diduga mengidap penyakit epilepsi. Dan ada dugaan kuat juga bahwa saat kejadian tersebut, si pelaku sedang kumat penyakitnya. Sangat disayangkan hal ini bisa terjadi. Penderita epilepsi bisa memiliki SIM padahal ini sangat membahayakan masyarakat (<http://metro.kompasiana.com/2010/06/21/penderita-epilepsi-punya-sim-lemahnya-sistem-pembuatan-sim-172940.html> (9 Pebruari 2013). . Kembali lagi ke masalah percaloan dalam pembuatan SIM, ketika saya masuk POLRES, petugas bertanya “mau ada keperluan apa mbak?” saya jawab “bikin SIM, Pak”. Dan seketika itu juga petugas langsung menawarkan: “mau pakai calo atau tes sendiri? kalau pakai calo harganya sekian, kalau tes sendiri silahkan ke jalur sini lalu kesitu lalu kesana - seraya menunjukkan alurnya” (<http://metro.kompasiana.com/2010/06/21/penderita-epilepsi-punya-sim-lemahnya-sistem-pembuatan-sim-172940.html> (9 Pebruari 2013).

Tentang lambatnya pelayanan SIM, dapat dilihat pada:

“Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Depok jadi keluhan. Hal itu disebabkan oleh lambatanya proses layanan yang diberikan jajaran Kesatuan Lalu lintas (Satlantas) Polresta Depok kepada sejumlah pemohon SIM. Padahal, dalam keterangannya Kasat Lantas Polresta Depok Komisaris Polisi Slamet Widodo secara jelas mengatakan proses pembuatan SIM hanya membutuhkan waktu kurang dari satu jam untuk pelayanan satu pemohon SIM (<http://www.tubasmedia.com/berita/pemohon-sim-di-polresta-depok-mengeluh/> (9 Pebruari 2013).

Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar merupakan kantor kepolisian yang paling sering mendapat keluhan-keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang di muat di media massa atau media online dibandingkan kantor Kepolisian Resor (Polres) yang lainnya yang ada di provinsi Bali. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar”. Penulis membatasi penelitian pada Perpanjangan SIM Golongan C, karena masyarakat yang memperpanjang SIM Golongan C paling banyak di dibandingkan SIM Golongan yang lainnya. Untuk membuat SIM C, D, dan A pemohon berusia paling rendah 17 (tujuh belas) tahun, sedangkan untuk membuat SIM A Umum dan SIM B1 pemohon berusia paling rendah 20 (dua puluh) tahun (Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012, pasal 25)

Dari Tabel 1.1 – 1.3 di bawah ini terlihat bahwa masyarakat yang memperpanjang SIM paling banyak di Polresta Denpasar di bandingkan Polres-polres yang lainnya di Polda Bali dan juga masyarakat paling banyak mencari SIM Golongan C di bandingkan SIM golongan lainnya.

Tabel 1.1
Laporan Produksi SIM Perpanjangan
Bulan April 2015

No	POLRES	SIM PERPANJANGAN						
		A	AU	C	D	BI	BIU	BII
1	POLRESTA DENPASAR	1991	14	4552	0	18	130	0
2	POLRES BADUNG	139	0	348	0	4	9	0
3	POLRES BULELENG	286	0	1036	0	3	27	0
4	POLRES GIANYAR	562	1	1688	0	2	16	0
5	POLRES BANGLI	136	0	374	0	0	18	0
6	POLRES KLUNGKUNG	106	0	516	0	0	14	0
7	POLRES TABANAN	654	1	1816	0	3	46	1
8	POLRES KR. ASEM	251	0	810	0	0	13	0
9	POLRES JEMBRANA	130	0	531	0	2	27	0
	JUMLAH	4255	16	11671	0	32	300	1

Sumber: Kepolisian Daerah (Polda) Bali Direktorat Lalu Lintas

Tabel 1.2
Laporan Produksi SIM Perpanjangan
Bulan Maret 2015

No	POLRES	SIM PERPANJANGAN						
		A	AU	C	D	BI	BIU	BII
1	POLRESTA DENPASAR	1989	13	4545	0	19	131	2
2	POLRES BADUNG	130	0	341	0	5	7	0
3	POLRES BULELENG	281	0	1022	0	4	25	0
4	POLRES GIANJAR	556	0	1677	0	1	15	0
5	POLRES BANGLI	122	0	365	0	0	17	0
6	POLRES KLUNGKUNG	108	0	511	0	2	11	0
7	POLRES TABANAN	645	0	1811	0	4	42	0
8	POLRES KR. ASEM	215	0	799	0	1	11	0
9	POLRES JEMBRANA	127	0	528	0	2	28	0
	JUMLAH	4173	13	11599	0	38	287	2

Sumber: Kepolisian Daerah (Polda) Bali Direktorat Lalu Lintas

Tabel 1.3
Laporan Produksi SIM Perpanjangan
Bulan Pebruari 2015

No	POLRES	SIM PERPANJANGAN						
		A	AU	C	D	BI	BIU	BII
1	POLRESTA DENPASAR	1988	12	4399	0	16	123	1
2	POLRES BADUNG	133	0	339	0	5	8	0
3	POLRES BULELENG	299	0	1023	0	7	27	0
4	POLRES GIANYAR	555	2	1658	0	1	17	0
5	POLRES BANGLI	128	1	370	0	0	17	0
6	POLRES KLUNGKUNG	103	0	509	0	0	11	0
7	POLRES TABANAN	645	1	1809	0	4	49	0
8	POLRES KR. ASEM	244	0	800	0	1	11	0
9	POLRES JEMBRANA	127	0	525	0	3	20	0
	JUMLAH	4222	16	11432	0	37	283	1

Sumber: Kepolisian Daerah (Polda) Bali Direktorat Lalu Lintas

1.2 Perumusan Masalah

Pada dasarnya penelitian itu dilakukan guna mendapatkan data yang digunakan untuk memecahkan masalah. Untuk itu setiap penelitian berangkat dari masalah. Masalah menurut Sugiyono (1992:34), diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi. Masalah kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan belum dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Pelanggan mengeluh karena harapan-harapannya belum atau tidak terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar masih sering dikeluhkan masyarakat. Masih ada kesenjangan (Gap) antara yang diharapkan

penerima layanan (masyarakat) dan pemberi layanan (birokrasi). Masyarakat mendambakan pelayanan publik yang baik/berkualitas adalah pelayanan yang mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu cepat, akurat, murah, efektif dan efisiensi belum dapat di penuhi oleh birokrasi.

Oleh karena itu didalam penelitian ini perumusan masalah yang akan dibahas adalah: Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari pada penelitian, yaitu:

- a. Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan khususnya dalam pengembangan Ilmu Manajemen Pelayanan Publik.
- b. Dari aspek praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Kepolisian Daerah (Polda) Bali khususnya di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal kepada masyarakat menuju kondisi manajemen pelayanan yang profesional, efektif dan efisien.
- c. Dari aspek penulis, penelitian ini selain untuk melatih diri dalam mengembangkan dan memperluas cakrawala ilmu pengetahuan juga merupakan salah satu tugas untuk menyelesaikan studi pada program magister ilmu administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

Berbicara tentang pelayanan publik maka tidak bisa terlepas dari konsep administrasi publik. Pengertian administrasi publik menurut Waldo (1986:17-18), yaitu:

“1) administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah; 2) Administrasi publik adalah suatu dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan Negara”.

Selanjutnya, definisi administrasi publik menurut Filix A. Nigro dan Lioyd G. Nigro (dalam Inu Kencana Syafiie, dkk 1999:25-26) adalah:

“1) suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan; 2) administrasi publik meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan diantara mereka; 3) administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik; 4) administrasi publik sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat; 5) administrasi publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan”.

Pengertian yang lain menurut Siagian (2003:7), secara singkat dan sederhana administrasi publik dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Administrasi publik adalah administrasi dari pada Negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan (Prajudi Atmosudirdjo dalam Inu Kencana, dkk, 1999:26).

Berdasarkan definisi di atas, administrasi publik jika ditinjau dari ruang lingkup hubungannya dengan pemerintahan meliputi administrasi pemerintahan Pusat, Daerah, Kecamatan, Desa, Kota, Departemen dan lembaga non departemen. Hubungannya dengan ketatalaksanaan meliputi administrasi pembangunan, perkantoran, kepegawaian, kemiliteran,

kepolisian, perpajakan, pengadilan, kepenjaraan dan administrasi perusahaan milik negara/daerah (BUMN/BUMD).

Administrasi publik dari suatu penyelenggaraan negara (Indonesia) akan tercermin pada hasil produk yang berupa adanya standar pelayanan terhadap publik atau masyarakat dalam rangka merasionalisasi birokrasi akan dapat terwujudnya dengan adanya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dengan terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan pengaturan dalam peraturan perundang-undangan dan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum serta adanya kepastian hukum dalam kesamaan hak disamping keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Sebagai penjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik dan penanggung jawab adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, dengan kewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat, pada gubernur pada tingkat provinsi, pada bupati pada tingkat kabupaten, walikota pada tingkat kota melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada dewan perwakilan rakyat daerah provinsi dan menteri atau dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota dan gubernur.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik sangat ditentukan oleh aparatur negara. Pegawai negeri menurut Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1999 pasal 3 adalah berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Pegawai negeri, menurut Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1999 pasal 2 ayat 1 terdiri dari: a) pegawai negeri sipil; b) anggota Tentara Nasional Indonesia; dan c) anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, disamping menjalankan fungsi-fungsi yang lain juga berfungsi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini tercantum dalam pasal 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 yang berbunyi: fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konsep prospek dari pelayanan publik dalam administrasi publik terdapat lima model utama yang diambil dari ilmu sosial. Masing-masing dari model utama tersebut akan dipergunakan sebagai bahan evaluasi dari perbandingan secara sederhana. Kelima prospek model tersebut adalah:

1. Masyarakat sebagai kepentingan kelompok (prospek kemajemukan)
2. Masyarakat sebagai pemilih rasional (prospek masyarakat sebagai pemilih).
3. Masyarakat sebagai wakil (prospek dari legislatif)
4. Masyarakat sebagai pelanggan(prospek penyedia layanan)
5. Masyarakat sebagai warga negara.

Sesuai dengan poin 4 yaitu masyarakat sebagai pelanggan dimana kebanyakan dari kepentingan masyarakat adalah sebagai pelanggan. Pelanggan itu ada yang bersifat individu dan ada yang berbentuk

kelompok. Semua warga negara setiap saat adalah merupakan pelanggan dari pemerintah tentu saja setiap orang adalah pelanggan dari hasil pelayanan internal.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Menurut Donald (dalam Hardiyansyah, 2011:10) “pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasikan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Secara sederhana, istilah *service* mungkin bias diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang mengaju pada istilah tersebut, yaitu jasa, layanan dan servis” (Tjiptono, 2012:3). Pelayanan dapat diartikan “sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain” (Hardiyansyah, 2011:11).

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil.

Mengenai publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan historis atau latar belakang munculnya. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, “publik bermakna luas dari pada hanya sekedar *government* (pemerintah saja)” (Nurmandi, 2010:1). Lebih mendalam lagi Frederickson (dalam Nurmandi, 2010:1) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu:

- “1) Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis);
- 2) Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik);
- 3) Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan);
- 4)

Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik);
5) Publik sebagai warganegara”.

Definisi pelayanan publik atau pelayanan umum, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adalah:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Definisi tersebut di atas sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang mengatakan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan:

“Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (dalam Hardiyansyah, 2011:11).

Hal yang senada, menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Modul 1 Diklat Teknis Eselon III, pelayanan umum diartikan:

“sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan” (2007:33).

Selanjutnya, dalam Bab I pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Moenir (2010:12) yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak”. Hal senada dikatakan Djaenuri (1999 : 15) mendefinisikan tentang pelayanan masyarakat adalah “suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal”.

Di samping fungsi pemerintah pengaturan dan pemberdayaan, fungsi yang lain dari pemerintah adalah fungsi pelayanan, yaitu melayani kebutuhan masyarakat sekaligus upaya penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat agar dapat mewujudkan kehidupan yang lebih bagi rakyatnya. Hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Selain itu pelayanan merupakan kegiatan yang pemenuhannya tidak bisa dipenuhi secara sendiri tetapi melalui aktivitas orang lain, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Pelayanan umum atau publik yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Ia diadakan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai sesuatu kemajuan bersama sebagai instrumen kelembagaan yang legal rasional. Dan karena itulah pemerintah diupayakan mencari cara untuk menyenangkan warganya

sesuai dengan haknya dengan melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.

Organisasi yang langsung berhubungan dengan masyarakat (pelanggan) secara langsung maka diperlukan kualitas pelayanan yang optimal. Hal itu dipercaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan pelayanan yang optimal maka kepuasan pelanggan akan berlangsung optimal pula. Dalam arti praktis, pengelola pelayanan publik harus mampu memberikan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun bersifat abstrak, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada hakekatnya merupakan penilaian terakhir dari kualitas pelayanan yang diterima sehingga harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dapat terpenuhi.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008:19) tentang hakekat pelayanan publik atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah/pemerintah kepada masyarakat luas antara lain :

“a) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi (Lembaga) Pemerintah/Pemerintahan di bidang pelayanan umum; b) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna; c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas”.

Mengenai asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam perkembangan konsep pelayanan seiring dengan reformasi di sektor publik/pemerintahan yang mulai mengadopsi pendekatan-pendekatan pelayanan yang dilakukan di sektor privat/bisnis dalam rangka kompetisi untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat, masyarakat mulai ditempatkan bukan hanya sebagai penerima pelayanan mengikuti kemauan yang memberi pelayanan (pasif), tetapi masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan dan konsumen, untuk menjadi aktif sebagai penentu kualitas pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; dan l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dalam hubungan dengan hal tersebut, maka pembahasan tentang pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan 4 (empat) unsur yang terkait, yaitu: Pertama, adalah pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani. Kedua, adalah pihak masyarakat yang dilayani, Ketiga, hubungan antara yang melayani dan yang dilayani, hubungan ini sangat menentukan tingkat pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan

tersebut oleh masyarakat. Keempat, adalah pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat, seperti politik, sosial budaya, ekonomi dan sebagainya.

Dalam kehidupan pemerintahan, Saefullah (2009 : 7) mengatakan:

“pelayanan banyak sekali jenisnya. Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan dan lain sebagainya. Sedangkan kalau dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan bisa dibedakan kekhususan yang mengakibatkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan”

Selanjutnya menurut Saefullah (2009 : 8) pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu :

“*Pertama*, Pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum, yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembagan pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya; *Kedua*, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan memperoleh kartu penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan dan lain sebagainya”

Menurut Djaenuri (1998 : 15) “pelayanan masyarakat mencakup hal-hal yang bersifat *regulatory* atau *law enforcement* dan pelayanan yang sifatnya penyediaan, atau penyediaan pelayanan atas dasar tuntutan atau permintaan masyarakat (*demand driven service*)”. Selain itu terdapat juga pelayanan yang dilakukan untuk swasta, yaitu pelayanan pemerintahan yang berkaitan dengan fungsi pengaturan dan pengawasan yang dilakukan melalui apa yang kita kenal dengan perizinan.

Mengenai jenis pelayanan masyarakat tersebut, Hardiyansyah (2011:74) mengatakan:

“Seiring dengan perkembangan pemerintahan di daerah, maka berbagai jenis pelayanan pun mengalami perkembangan pula. Ada daerah yang memiliki jenis pelayanan sedikit, namun ada

pula daerah yang memiliki pelayanan yang relative banyak. Setiap pemerintah daerah memiliki jenis pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas yang dihadapi oleh masing-masing daerah. Lembaga pelayanannya pun berbeda-beda, baik penyelenggara maupun nama dan bentuk dari lembaga penyelenggara pelayanan. Ada pelayanan yang masih dilakukan oleh dinas-dinas atau kantor-kantor teknis, tetapi ada pula pelayanan publik yang telah memiliki lembaga pelayanan tersendiri”.

Moenir (1998 : 17) menandakan bahwa pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat pada dasarnya ada dua jenis, yaitu “pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa ataupun negara”.

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum butir IV menjelaskan bahwa pelayanan publik dibagi dalam 3 kelompok yaitu :

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP) Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian. Buku Pemilik Kendaraan-kendaraan Bermotor (STNK). Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah, Surat Izin Mengemudi, dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya

pendidikan pemeliharaan kesehatan penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Peran pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi negara yakni memberikan dan menyediakan pelayanan umum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini khususnya pelayanan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar, maka seluruh komponen aparatur Kantor Polresta mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dan seadil-adilnya. Dengan demikian memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan merata merupakan salah satu misi yang harus diemban oleh aparatur kantor Polresta.

Berdasarkan uraian di atas, maka pada dasarnya secara umum jenis pelayanan publik menurut sifatnya mencakup :

1. Pelayanan yang bersifat pengaturan atau penegakkan hukum. Pelayanan ini terkait dengan upaya mengatur dan menjaga keamanan, ketertiban dan kelangsungan hidup individu dan masyarakat berdasarkan hak-hak yang dimilikinya, termasuk upaya untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi berkembangnya kualitas, kemampuan dan kreatifitas masyarakat yang meliputi penyediaan ketentuan dan peraturan hukum yang mengatur hubungan dengan masyarakat dan masyarakat dengan masyarakat.
2. Pelayanan yang bersifat penyediaan barang dan jasa. Pelayanan ini menyangkut adanya produk-produk yang dapat dikonsumsi guna mendukung dan melancarkan proses perkembangan kehidupan masyarakat yang meliputi penyediaan barang publik dan barang pasar, jasa publik (yang diprivatisasikan) dan jasa pasar. Terdapat juga pelayanan yang dilakukan untuk swasta berupa perizinan.

Pelayanan yang bersifat layanan *civil*. Pelayanan yang berkaitan dengan pemenuhan hak bawaan dan hak berian sebagai manusia yang harus diakui dihormati, dipenuhi dan dilindungi oleh pemerintah/negara.

Berbagai batasan konsep tersebut di atas. Menunjukkan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang dan jasa. “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan” (Moenir, 2010:17).

Dalam arti proses luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Fred Luthans (dalam Moenir, 2010:17)) proses adalah “... any action which is performed by management achieve organizational objectives”. Proses adalah urutan pelaksanaan atau **kejadian** yang terjadi secara alami atau didesain, mungkin menggunakan **waktu**, **ruang**, **keahlian** atau **sumber daya** lainnya, yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan terhadap **sifat-sifat** dari satu atau lebih **objek** di bawah pengaruhnya <http://id.wikipedia.org/wiki/Proses> (23 April 2012).

Pelayanan publik sebagai suatu proses adalah merupakan aktivitas yang berlangsung berurutan yang dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Pengukuran ini penting karena dari pengukuran yang berulang-ulang dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian aktivitas dan menjadi standar. Standar waktu suatu proses banyak manfaatnya dalam pekerjaan apapun tak terkecuali pada pekerjaan yang bersifat pelayanan publik. Dengan standar waktu pimpinan instansi

dapat merencanakan lebih lanjut tenaga kerja, peralatan dan bahan yang diperlukan dan juga melakukan pengawasan yang efektif dari segi waktu.

Menurut Moenir (2010:23), “proses suatu pelayanan yang terdiri dari beberapa jenis perbuatan (aktivitas), bentuknya dapat berupa aktivitas seri atau paralel”. Aktivitas seri adalah aktivitas yang berurutan merupakan garis lurus. Perbuatan dilakukan secara urut oleh satu orang atau lebih. Aktivitas paralel adalah aktivitas yang dilakukan secara cabang, bukan berurut lurus, melibatkan lebih dari dua unit kerja. Dari segi waktu aktivitas paralel lebih banyak makan waktu, bukan saja karena banyaknya jenis aktivitas yang dilakukan, tetapi karena keterbantuan pada unit lain.

Alur proses pembuatan SIM secara umum adalah mulai dari pembelian blanko pendaftaran SIM, test kesehatan, pembayaran, pengisian formulir, test tulis, test praktek, foto, sampai SIM tersebut jadi. Adapun proses Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar adalah pelayanan yang terdiri dari beberapa aktivitas yang berupa aktivitas paralel yang melibatkan lebih dari dua unit kerja.

Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi pada Bagian Kedua Tentang Kelompok Kerja Pada Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) pasal 16 disebutkan:

- 1) Prosedur penerbitan SIM pada Satpas dilakukan dalam bentuk kelompok kerja.
- 2) Kelompok kerja, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari satu atau lebih petugas yang melaksanakan proses pelayanan secara berurutan yang terdiri atas: a) kelompok kerja identifikasi dan verifikasi; b) kelompok kerja pendaftaran; c) kelompok kerja pengujian; d) kelompok kerja penerbitan; dan e) kelompok kerja pengarsipan.

- 3) Kelompok kerja, sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat ditempatkan dalam loket pelayanan.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat (publik) dapat terpenuhi manakala pelayanan yang diberikan instansi pemerintah bermutu atau berkualitas. Dalam Quality Vocabulary, kualitas didefinisikan “sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan” (Gaspersz, 2011:7). “Kualitas adalah sifat-sifat barang dan jasa yang sesuai dan bahkan melebihi, harapan, keinginan dan kebutuhan para pelanggan” (Abdul Kholiq, 2011:299). Kualitas juga didefinisikan “sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)” (Gaspersz, 2011:7).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: “1) tingkat baik buruknya sesuatu; 2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu” (Hardiyansyah, 2011:40). Kualitas dapat dirumuskan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Goetsch & Davis dalam Tjiptono, 2012:152).

Menurut pendapat Garvin (Tjiptono, 2012:143) “setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini : *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*.”

1. Transcendental Approach

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*repeted exposure*). Sudut pandang semacam ini biasanya

diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni lukis, seni tari dan seni rupa.

2. Product-Based Approach

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek yang bersangkutan. Contoh atribut spesifik untuk sebuah laptop, misalnya spesifikasi mikroprosesor, kapasitas memori, RAM, hardisk, fitur tambahan (WiFi, web cam, bluetooth, dan seterusnya), harga, ukuran monitor, berat laptop, warna dan lain-lain.

3. User-Based Approach

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif ini yang bersifat subyektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Akan tetapi, produk yang dinilai berkualitas oleh individu tertentu belum tentu dinilai sama oleh orang lain. Contoh paling sederhana, masakan atau makanan manis, asin, pedas, dan bersantan memiliki penggemar masing-masing.

4. Manufacturing-Based Approach

Perspektif ini bersifat supply-based dan lebih berfokus pada praktik-praktik perindustrian dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan

(*conformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat operation-driven. Ancangan semacam ini menekankan penyesuaian spesifikasi produksi dan operasi yang disusun secara internal, yang seringkali dipicu oleh keinginan untuk meningkatkan produktivitas dan menekan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang memberi dan menggunakan produk/jasa.

5. Value-Based Approach

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja ‘terbaik’ atau yang sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*). Contohnya, mobil ekonomis berkualitas berbeda dengan mobil mewah berkualitas.

Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan.

Lebih lanjut Tjiptono (2012:146) berpendapat bahwa “fungsi-fungsi berbeda dalam setiap organisasi juga memiliki pemahaman berbeda atas definisi dan kriteria kualitas”. Departemen pemasaran, misalnya, cenderung memandang kualitas sebagai *customer perceived quality*, sementara departemen operasi dan manajemen kualitas cenderung mendefinisikan kualitas sebagai efisiensi dan reliabilitas proses-proses internal.

Dengan demikian kualitas itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi

produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang sudah ditetapkan. Namun ada konsep kualitas yang jauh lebih luas, yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang kualitas di atas, menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (masyarakat). Dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah produk atau jasa mencakup berbagai faktor yang saling terkait, misalnya biaya, proses, desain, kualifikasi sumber daya manusia, sikap, lingkungan dan sebagainya. Individu yang berbeda akan memberikan bobot kepentingan yang berbeda pula pada masing-masing faktor. Kondisi dapat dikatakan berkualitas jika penilaian-penilaian atas faktor-faktor terkait tersebut dapat memenuhi atau melebihi harapan bagi pengguna atau pelanggan.

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada 2 (dua) pengertian pokok, yaitu: a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu; b) kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Tentang kualitas pelayanan publik Waworuntu (1997 : 4) mengatakan:

“Suatu pelayanan masyarakat yang bermutu menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, baik yang bertugas di *front office*, yaitu mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap maupun para pegawai di *back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat”.

Lebih lanjut Waworuntu (1997:11) mengatakan “Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya pegawai instansi kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan masyarakat dan

menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan instansi. Secara praktis-operasional, kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah:

“pelayanan yang semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan distribusikan, semakin adil, pelayanan yang lebih cepat, wajar, hemat, murah, jujur, responsif, akomodatif, inovatif, produktif, memuaskan dan profesional sesuai persepsi, tuntutan, kebutuhan, kepentingan, aspirasi, situasi dan kondisi masyarakat” (Rasyid, 1997 : 100).

Secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2012:157) Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan publik dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu “suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka” (Hardiyansyah, 2011:40). Goetsch dan Davis, merumuskan kualitas pelayanan “sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan” (Ibrahim, 2008:22).

Mengacu pada pandangan Gaspersz tentang definisi kualitas, maka dapat diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang amat besar dalam menentukan kualitas barang, jasa dan pelayanan. Karena pada dasarnya ada hubungan yang sangat erat antara penentu kualitas dan kepuasan pelanggan. Harapan pengguna jasa pelayanan umumnya meliputi kebutuhan pribadi, pelanggan masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut dan iklan. Seringkali dikatakan bahwa harapan pelanggan menjadi latar belakang penilaian kualitas.

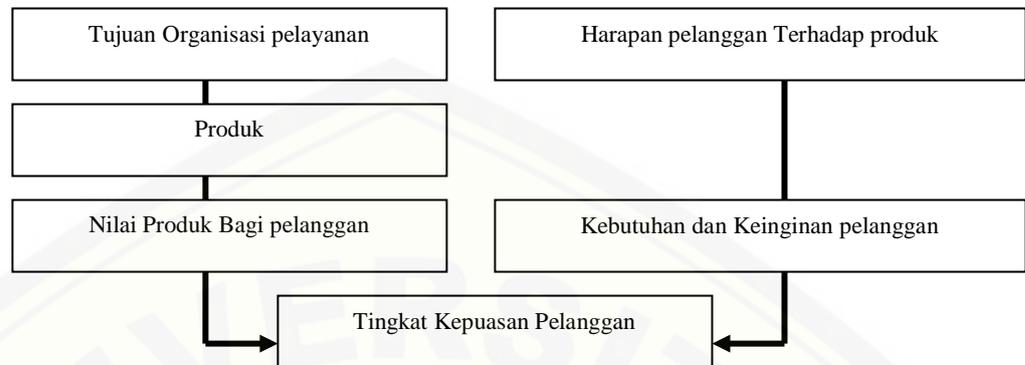
“Kualitas suatu pelayanan tanpa memperhatikan keadaan dan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai” (Dwiyanto, 2002: 30). Selanjutnya dikatakan bahwa evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen utama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Sedangkan elemen yang kedua bahwa kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum, dalam proses, maupun setelah pelayanan itu diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan umum akan menunjuk salah satu ukuran sejauh mana kualitas pelayanan tersebut telah dicapai oleh suatu organisasi pelayanan publik. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan merupakan elemen utama.

Konsep kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan, ada berbagai macam definisi yang diberikan oleh pakar antara lain:

“Cadotte, Woodruff & Jenkins (1987), mengatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Tse & Wilton (1988), mengatikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan” (Tjiptono, 2012:311).

Sedangkan Kotler (1994: 40) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Dengan demikian, pengertian kepuasan pelanggan merupakan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi, sehingga konsep tentang kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti berikut:

Gambar 2.1 Konsep Kualitas pelayanan



Sumber: Oliver dan Engel et.al, dalam Tjiptono (1997:130)

Demikian pentingnya kualitas dalam pelayanan publik, pemerintah Republik Indonesia sebenarnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima akan berakibat pada pengakuan akan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan atau masyarakat. Pada gilirannya citra dan kepercayaan pada pemerintah atau pemberi pelayanan akan semakin tinggi sehingga masyarakat merasa tidak ragu lagi dalam menghadapi suatu bentuk pelayanan.

Hal lain yang menyebabkan kualitas pelayanan oleh organisasi publik menjadi sulit ditingkatkan, karena masih kuatnya dominasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sering kali justru menimbulkan berbagai patologi birokrasi yang merugikan kepentingan masyarakat banyak. Apalagi jika dominasi itu juga diikuti oleh kewenangan monopolis tadi. Kondisi semacam ini membuat birokrasi cenderung menjadi tidak responsif menjadi dinamik dan perubahan dalam lingkungannya. Kewenangan monopolis menyebabkan pelayanan publik kehilangan inefektif untuk meningkatkan kualitas pelayanannya pada masyarakat banyak. Akibatnya seringkali pelayanan publik cenderung menjadi lamban, mahal dan menciptakan pungli yang sangat merugikan masyarakat pengguna jasa birokrasi publik. Akibat lambannya

pelayanan yang tercipta karena kondisi demikian akan membuka peluang bagi masyarakat untuk mencari jalan alternatif untuk berkolusi dengan para pejabat birokrasi dengan harapan memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan mudah tetapi terkadang menyalahi aturan. Situasi seperti ini juga pada gilirannya akan mendorong para pejabat birokrasi untuk mempersulit dan memperlambat pelayanan agar mereka dapat menciptakan rente dari pelayanan yang diberikannya. Akibatnya, adalah wajar jika kemudian kualitas pelayanan publik itu menjadi rendah dimata masyarakat.

Rasionalitas masyarakat pengguna jasa pelayanan yang semakin meningkat akhir-akhir ini telah meningkatkan pula kemampuan mereka dalam mengartikulasikan kepentingan dan aspirasinya dan sekaligus telah semakin berani memperlihatkan cara penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Sejalan dengan pemerintah semakin dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya pada masyarakat. Dengan demikian dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa disektor publik menjadi aspek penting. Alasan logis yang mendukung hal itu adalah *Pertama*, pembangunan adalah dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. *Kedua*, pengguna jasa pelayanan umum secara langsung (membayar biaya administratif) maupun tidak langsung (pajak) telah membayar imbalan jasa atas yang diterima atau dibutuhkan. *Ketiga*, aparaturnegara sebagai publik *servant* telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan umum. *Keempat*, tujuan pembangunan nasional adalah meningkatkan kualitas hidup atau kesejahteraan dan satu sisi diantaranya adalah memperoleh pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. *Kelima*, sesuai peraturan yang berlaku, telah ditetapkan dalam Undang-undang pokok kepegawaian dalam Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, bahwa para aparat negara (pegawai negara) adalah abdi negara dan abdi masyarakat. Bahkan setiap jenis profesi selalu memiliki

misi, dan misi aparatur negara adalah pelayanan, artinya, tiap aparatur negara berkewajiban mengutamakan pelayanan yang berkualitas.

Sebagai abdi masyarakat, aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan umum bukan karena “kepentingan masyarakat” itu sendiri, melainkan untuk kepentingan negara. Negaralah memiliki kepentingan, dan bukan masyarakat dan negaralah yang akan rugi jika masyarakat tidak mengurus hal-hal yang sudah diatur oleh negara.

Mendapat pelayanan yang tepat, cepat disertai dengan keramah tamahan yang wajar menjadi harapan masyarakat dalam Perpanjangan SIM C. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Kepolisian baru dapat diwujudkan jika pelayanannya selalu mengupayakan kepuasan masyarakat. Selain itu untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan secara terus menerus maka diperlukan sistem, prosedur, kemampuan sumber daya manusia, sumber daya non-manusia, serta tingkat kerjasama yang baik antara instansi terkait yang ikut mempengaruhi kelancaran Pelayanan Perpanjangan SIM C.

Jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diamati dalam penelitian ini, maka akan terlihat bahwa kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar sebagai salah satu organisasi pelayanan publik akan memberikan jasa/layanan yang hasilnya akan dinilai oleh pengguna jasa (masyarakat). Di sisi lain, masyarakat pengguna jasa mempunyai kebutuhan tersendiri sesuai dengan yang diinginkannya. Masyarakat berharap mendapatkan suatu produk atau jasa (pelayanan) yang berkualitas. Dari harapan ini akan timbul tingkat penilaian pengguna jasa, apakah mereka puas atau tidak terhadap pelayanan yang diterimanya.

2.4 Pelayanan Publik dari Perspektif Konsumen atau Pelanggan

Kinerja pelayanan publik dari perspektif konsumen atau pelanggan berawal dari aliran manajerialisme dan konsumerisme pada manajemen sektor publik. Rakyat atau warganegara dipandang sebagai konsumen atau pelanggan, sebagaimana sektor swasta. Rakyat memiliki

hak untuk mengevaluasi pelayanan yang diterimanya. Dillis Robbi Kurniawan (2009), dalam Tesis yang berjudul: Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran di Kabupaten Situbondo, memandang masyarakat yang mengurus permohonan akte kelahiran dipandang sebagai pelanggan.

Salah satu pemikir dari aliran ini adalah Potter (dalam Nurmandi, 2010:49-50) yang menyampaikan lima prinsip tentang hakekat *responsiveness* di dalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Access*: warganegara berhak mengetahui apa kriteria-kriteria perwakilan politiknya yang harus diterapkan dan alasanya;
2. *Choice*: sistem *quasi-market* yang diterapkan di dalam pelayanan pendidikan dan kesehatan akan memperluas “choice” pada orang tua dan pasien;
3. *Information*: pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang berbagai hal yang menyangkut pelayanan;
4. *Redres*: keberadaan publisitas dan menanggapi konplain;
5. *Representation*: konsumen seharusnya terlibat di dalam semua tahapan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingannya.

Tentu kita sepakat bahwa pelayanan itu haruslah berkualitas dan memuaskan pelanggan. Sejalan dengan semangat mewirauasakan birokrasi maka masyarakat (penerima layanan) semestinya dipandang sebagai pelanggan. Mereka (birokrat) mendefinisikan kembali klien mereka sebagai pelanggan dan menawarkan kepada mereka banyak pilihan (Osborne dan Gaebler, 1995:22).

Proses pelayanan publik menyangkut pihak yang melayani dan dilayani, maka identifikasi terhadap keduanya khususnya pelanggan dan *stakeholders* menjadi penting. Teridentifikasinya siapa saja yang menjadi *stakeholders* serta pelanggannya akan mempermudah instansi penyelenggara pelayanan, mengimplementasikan kaidah (asas) dan prinsip-prinsip pelayanan prima. Kaitan dengan eksistensi pelanggan, Supriyanto & Sugiyanti (dalam Azhari, 2011:294) mengtakan bahwa

“pelanggan pada dasarnya adalah pemilik dari pelayanan. Tanpa pelanggan tidak akan pernah ada pelayanan”.

Menurut Gasperz (2011:36) ”pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja (*performance*) kita (atau perusahaan kita)”. Mengacu pada pendapat Supriyanto & Sugiyanti maupun Gasversz tersebut, pelayanan itu dipicu oleh kebutuhan pelanggan dan ditunjukkan demi mewujudkan kepuasan pelanggan. Untuk itu logis jika dikatakan bahwa fokus dari kualitas pelayanan adalah terletak pada kepuasan pelanggan.

Pelanggan menurut status keterlibatannya dengan birokrasi pelayanan (instansi penyelenggara) dibedakan kedalam dua golongan yaitu pelanggan internal (*internal customer*) dan pelanggan eksternal (*external customer*) (Supriyanto & Sugiyanti, Barata dalam Azhari, 2011:295). Sedangkan menurut Gasversz (2011:37) “Pelanggan dibedakan kedalam pelanggan internal (*internal customer*), pelanggan antara (*intermediate customer*) dan pelanggan eksternal (*external customer*). Pelanggan menurut golongan dibedakan kedalam “pelanggan langsung dan pelanggan tidak langsung” (Supriyanto & Sugiyanti, dalam Azhari, 2011:295). Pelanggan langsung yaitu pelanggan yang secara langsung menerima layanan dari organisasi. Pelanggan tak langsung adalah pihak-pihak tidak langsung menerima dari organisasi, tetapi ikut menerima dampak dari pelayanan dan memiliki pengaruh yang menentukan terhadap kelangsungan hidup pelayanan oleh organisasi.

Pelanggan internal (*internal customer*) adalah setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam instansi atau perusahaan. Dengan kata lain pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi perusahaan. Bagian pembelian, produksi, pemasaran, kepegawaian, keuangan dan karyawan merupakan contoh pelanggan internal. Pelanggan antara (*intermediate customer*) adalah mereka yang

bertindak sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau pelanggan eksternal. Pelanggan antara bukan sebagai pemakai akhir produk. Distributor yang mendistribusikan produk serta agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir adalah contoh dari pelanggan antara. Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir yang disebut sebagai pelanggan yang nyata (*real customer*). Menurut Garversz (2011:38) pelanggan eksternal adalah “orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan dan pihak-pihak yang terlibat atau melakukan transaksi produk harus dipuaskan”.

2.5 Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan

Persepsi didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan layanan yang diterima atau dialami, sedangkan harapan atau ekspektasi dirumuskan sebagai hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan (harus dan bukan bakal) ditawarkan penyedia layanan (Parasuraman, et al. dalam Tjiptono, 2012:205). Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila aparatur pelayanan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (*gap*) persepsi antara unit pelayanan dengan pelanggan.

“Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *percieved service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten” (Tjiptono 2012:157).

Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan adalah referensi standar kinerja pelayanan dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.

Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterimanya setelah menggunakan, mengkonsumsi atau memakainya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan yaitu :

“1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan pemberi layanan; 2) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan atau mengkonsumsi barang/jasa pelayanan publik; 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka menceritakan kualitas barang/jasa publik yang digunakan atau dikonsumsi oleh pelanggan; 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran” (Gaspersz, 2011:41).

Persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan barang/ jasa publik adalah penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperoleh atau yang diterimanya. *Gap* kualitas pelayanan dalam konteks itu, karena masyarakat memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya.

Keempat faktor tersebut, dapat menjelaskan bahwa harapan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kebutuhan pribadinya, penilaiannya terhadap mutu pelayanan setelah saling berkomunikasi dengan pelanggan lain, pengalaman pribadinya sebagai pelanggan dimasa yang lalu dan janji-janji pelayanan oleh petugas pelayanan. Proses pembelajaran kebutuhan, keinginan, ekspektasi dan pada tingkat kepuasan pelanggan pada umumnya disebut sebagai “mendengarkan suara pelanggan” (*listening to the voice of the customer*) (Gaspersz, 2011: 43). Persoalannya adalah apa karakteristik produk (barang dan jasa publik) yang diinginkan pelanggan ? Pada umumnya pelanggan menginginkan produk baik berupa barang dan jasa publik yang memiliki karakteristik lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*). Dalam hal ini terdapat tiga dimensi yang perlu diperhatikan yaitu dimensi waktu, dimensi biaya dan dimensi kualitas.

Karakter lebih cepat (*faster*) berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan, kemudahan atau kenyamanan untuk memperoleh barang dan jasa publik. Karakteristik lebih murah (*cheaper*)

berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan harga atau ongkos dari satu barang atau jasa yang harus dibayar pelanggan. Karakteristik lebih baik (*better*) berkaitan dengan dimensi kualitas barang dan jasa yang tentunya lebih sulit untuk digambarkan secara tepat.

Karakteristik performansi yang dibutuhkan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dapat dipandang sebagai suatu hirarki progresif dari tiga tingkat yaitu ekspektasi dasar (*base expectations*), spesifikasi dan kebutuhan (*specification and requirements*) dan kesenangan atau kegembiraan (*delight*). Ketiga tingkat ekspektasi pelanggan itu sering dikenal “sebagai ekspektasi implisit, eksplisit dan ekspektasi tersembunyi” (Gaspersz, 2011:49).

Ekspektasi dasar dari pelanggan (level 1) merupakan tingkat terendah dalam model hirarki ekspektasi pelanggan, mencakup tingkat performansi minimum yang selalu diasumsikan ada (*implicit*), sehingga apabila karakteristik barang dan jasa itu hilang, pelanggan akan selalu tidak puas. Ekspektasi tingkat kedua (level 2) dari pelanggan mencakup spesifikasi dan kebutuhan yang terdiri dari pilihan-pilihan (*options*) dan *trade-offs* yang tersedia untuk dipilih oleh pelanggan (eksplisit). Ekspektasi pelanggan pada tingkat tertinggi (level 3) merupakan nilai tambah dari karakteristik dan *features* yang tidak diketahui sebelumnya oleh pelanggan (ekspektasi tersembunyi), sehingga apabila karakteristik itu ada pada barang dan jasa maka pelanggan akan senang dan gembira. Performansi level 3 dapat mencakup semua kebutuhan eksplisit dan yang tersembunyi. Untuk memenuhi kebutuhan tersembunyi tentu diperlukan inovasi terus menerus dari pihak penyelenggara pelayanan publik.

2.6 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Berbicara kualitas pelayanan maka perlu mempertimbangkan dimensi-dimensinya, banyak sekali pakar yang berusaha menawarkan tipologi spesifik, baik yang didasarkan riset empiris maupun yang bersifat

deskriptif teoritis. Salah satu klasifikasi yang banyak diacu adalah versi Garvin (Tjiptono, 2012:171-172), yaitu antara lain :

1. Kinerja (*performance*), yakni efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk. Umumnya kinerja yang lebih bagus identik dengan kualitas yang lebih baik.
2. Fitur (*features*), yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk.
3. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya. Sebuah produk akan dikatakan reliabel (andal) apabila kemungkinan kerusakan atau gagal dipakai selama usia desainnya sangat rendah.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya dalam hal ukuran, kecepatan, kapasitas, daya tahan, dan seterusnya.
5. daya tahan (*durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
6. *Serviceability*, yaitu kemudahan mereparasi sebuah produk. Sebuah produk dikatakan sangat *serviceable* apabila bisa direparasi secara mudah dan murah. Bilamana reparasi tersebut cepat dan mudah diakses, produk bersangkutan dikatakan memiliki *serviceability* tinggi.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap pancra indera, misalnya bentuk fisik mobil yang menarik.
8. Persepsi kualitas (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau fitur produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi

perusahaan, maupun negara pembuatannya (*country-of-origin, country-of-manufacture, country-of-assembly, atau country-of-brand*). Karena sifatnya perseptual, makanya setiap orang mempunyai opini sendiri-sendiri.

Walaupun dimensi-dimensi yang dikemukakan Garvin banyak dikutip. Bukan berarti klasifikasi tersebut paling lengkap karena hanya condong untuk menilai kualitas produk fisik dibanding jasa/layanan.

Pendapat ahli-ahli lainnya tentang dimensi-dimensi kualitas jasa (pelayanan) seperti dalam tabel berikut:

Tabel 2.1
Pendapat Para Ahli Tentang
Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan

No	Dimensi Kualitas	Peneliti
1	Kualitas teknis, kualitas fungsional, citra	Gronroos (1979, 1982)
2	Bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan.	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)
3	Daya tanggap, kompetensi, akses, keramahan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan <i>understanding</i> .	King (1987)
4	Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik.	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)
5	Kualitas teknis, kualitas integratif, kualitas fungsional, kualitas hasil.	Edvardsson, Gustavsson & Riddle (1989)
6	Kesediaan dan kemampuan untuk melayani, akses fisik dan psikologis.	Hedvall & Paltschik (1989)

No	Dimensi Kualitas	Peneliti
7	Profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan <i>trustworthiness</i> , <i>recovery</i> , reputasi dan kredibilitas, <i>serviscape</i> .	Gronroos (1990, 2000)
8	Kualitas desain, kualitas produksi jasa, kualitas proses, kualitas hasil.	Gummesson (1991)
9	Kualitas proses, kualitas hasil.	Lehtinen & Lehtinen (1991)
10	Kualitas pelanggan, kualitas profesional, kualitas manajemen	Ovretveit (1992)
11	Kualitas fungsional, kualitas teknis, kualitas lingkungan	Rust & Oliver (1994)
12	Aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, kebijakan.	Dabholkar, et al. (1996)
13	Reliabilitas, perhatian pribadi, kenyamanan, fitur.	Dabholkar, et al. (2000)
14	Kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil.	Brady & Cronin (2001)

Sumber : Diolah dari berbagai sumber literatur (Tjiptono 2012: 173-174)

Menurut De Vreye (dalam Hardiyansyah, 2012:50-51) , dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

- a. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menempatkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan “hari esok lebih baik dari hari ini.
- b. *Exeed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai dengan harapan petugas.

- c. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengarkan keluhan pelanggan.
- d. *Vision* (pandangan kedepan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Improve* (perbaiki), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material (training); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang represif.
- f. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun system pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat.
- g. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Setiap perusahaan yang berorientasi pelanggan, perlu memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat serta bentuk ketidakpuasan dengan cara menyediakan kotak saran. Salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan orang-orang untuk berperan sebagai pelanggan potensial, kemudian diminta melaporkan temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk pesaing (*ghost shopping*).

Disamping itu perusahaan sebaiknya menghubungi pelanggan yang telah berhenti atau telah pindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi agar dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya (*lost customer analysis*). Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya lewat surat pos, telepon atau melalui wawancara langsung. Melalui survei kepuasan

pelanggan, perusahaan akan memperoleh tanggapan atau balikan secara langsung dari pelanggan. Tidak diketahuinya apa yang diharapkan pelanggan atau pengguna dalam memenuhi harapan konsumen atau pelanggan. Mengetahui persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu.

Intansi pemerintah di Indonesia sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan survey kepuasan pelanggannya menggunakan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Menurut Kepmenpan tersebut ada 14 unsur dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu :

“1) Prosedur pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas pelayanan, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, 9) Kesopanan petugas, 10) Keramahan petugas, 11) Kewajaran biaya pelayanan, 12) Kepastian biaya pelayanan, 13) Kenyamanan lingkungan dan 14) Keamanan pelayanan”

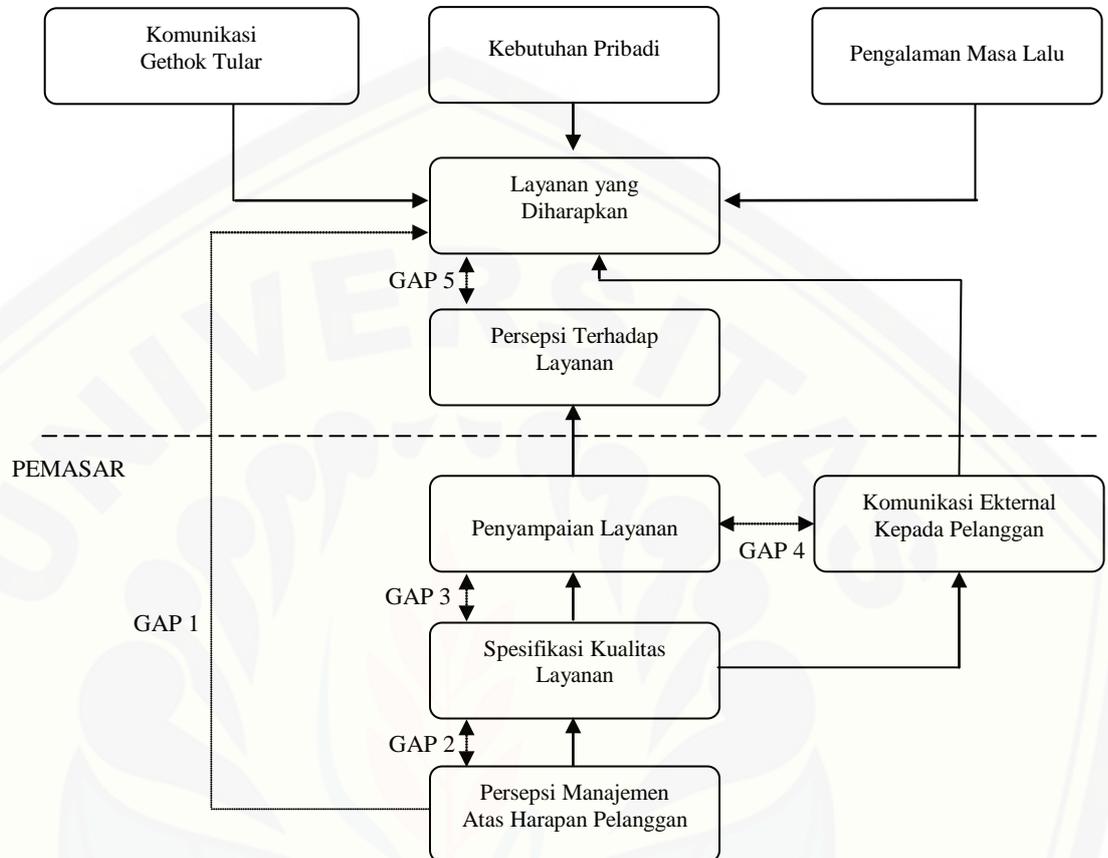
Dimensi kualitas pelayanan dalam untuk kinerja layanan/jasa dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2012 : 174-175) mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, sebagai berikut:

1. Realibilitas (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesedian dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Dimensi kualitas layanan tersebut disebut dengan Model ServQual (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini dikenal pula dengan istilah “*Gap Analysis Model*” ini berkaitan serta dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi” (Oliver dalam Tjiptono, 2012 : 196). Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada sebuah atribut (*atribut performance*) lebih besar daripada ekspektasi (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif dan sebaliknya. Model ServQual diilustrasikan pada gambar berikut:

Gambar 2.2
Model Konseptual ServQual



Sumber : Zethhaml, et.al dalam Tjiptono 2012 : 200

Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama : bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah mengacu pada fenomena pada perusahaan atau penyedia layanan. Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan dan komunikasi gethok tular, layanan yang diharapkan (*expected service*) juga dipengaruhi aktivitas komunikasi pemasaran perusahaan.

Instrument SerQual bermanfaat dalam melakukan analisis gap. Karena layanan/jasa bersifat *intangibile*, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap

persepsi atas kualitas layanan. Gap-gap yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi (Tjiptono 2012:201-204):

1. Gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*)
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*)
3. Gap antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*)
4. Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communications gap*)
5. Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*)

Gap 5 terjadi karena perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan. Dengan kata lain The Percieved Service Quality (Gap 5) merupakan kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Gap 5 terjadi pada level pelanggan atau konsumen.

Dalam tulisan ini, hanya memfokuskan pada Gap 5 (*service gap*) karena:

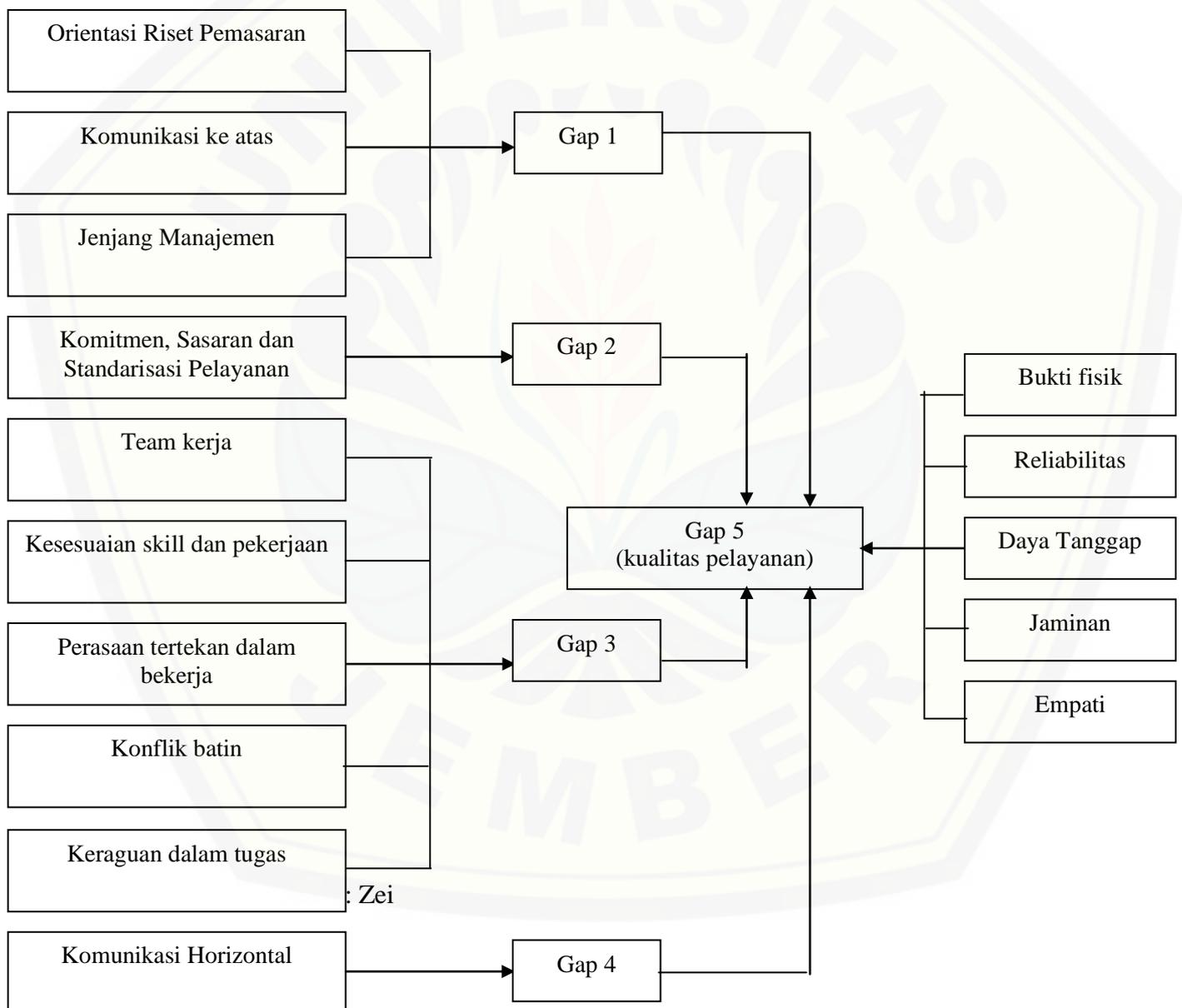
“Kunci utama mengatasi Gap 5 adalah dengan menutup Gap 1 sampai Gap 4 melalui perancangan sistem layanan secara komprehensif, komunikasi dengan pelanggan secara terintegrasi dan konsisten, dan pengembangan staf layanan terlatih yang mampu secara konsisten memberikan layanan prima. Selama masih ada gap, persepsi pelanggan terhadap layanan akan rendah” (Tjiptono 2012:204).

Dengan kata lain kesenjangan ke-5 yakni perbedaan persepsi konsumen (pelanggan) dengan harapan konsumen (pelanggan) berada di luar perusahaan dan terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya.

Persepsi sebagai penilaian subyektif dan harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan. Perbedaan persepsi dengan harapan merupakan perwujudan dari adanya kesenjangan

pelayanan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Indikator-indikator kualitas pelayanan yang dinilai pelanggan meliputi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) seperti dalam gambar berikut :

Gambar 2.3
Perluasan Model ServQual



Sumber: Zeithaml, Et Al dalam Tjiptono, 2012:20

2.7 Definisi Konseptual

Untuk mempermudah pemahaman kerangka berpikir dalam analisis dan pembahasan dalam penelitian ini maka diperlukan penyederhanaan dari pembahasan yang telah dituangkan di depan. Penyederhanaan kerangka berpikir ini tertuang dalam definisi konseptual.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan pemahaman komprehensif mengenai dimensi kualitas pelayanan dan ukuran-ukuran kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan publik sehingga kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan jelas. Dalam penelitian ini akan dianalisis kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C yang mengacu dan memodifikasi dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2012:174-175), mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, sebagai berikut:

1. Realibilitas (*reability*),
2. Daya tanggap (*responsiveness*),
3. Jaminan (*assurance*),
4. Empati (*empathy*),
5. Bukti fisik (*tangibles*).

Untuk mengukur kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C akan digunakan Model Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Konsumen dari Kualitas Pelayanan (*Gap Analysis Model*) yang hanya memfokuskan pada Gap 5 (*service gap*) dari Zeithaml, Et Al. (dalam Tjiptono, 2012:207). Sejauh ini Gap Analysis Model sudah diterapkan di beraneka ragam konteks, baik untuk sektor komersial, industri, maupun nirlaba. Contohnya meliputi: jasa dokter, hotel, universitas, rumah sakit, bank, instansi pemerintah, dan sebagainya (Tjiptono, 2012:229). Kenyataan bahwa sampai saat ini Gap Analysis Model (Model SERVQUAL) dipersepsikan sebagai model terbaik dan paling populer tidak bisa dipungkiri (Tjiptono, 2012:230).

2.8 Definisi Operasional

Agar suatu konsep dapat dipergunakan untuk mengukur fenomena sosial, konsep yang dimaksud diperlukan operasionalisasi atau definisi operasional. Kualitas pelayanan yang secara konseptual sudah dijelaskan pada tinjauan pustaka dan definisi konseptual di depan, selanjutnya dioperasionalkan sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan kondisi sarana dan prasarana gedung. Akan diukur dari:
 - 1) Kondisi sarana dan prasarana seperti: kondisi gedung kantor, kenyamanan ruang kerja dan lain-lain;
 - 2) Fasilitas penunjang seperti: peralatan operasional, dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi, kelengkapan sarana komunikasi, ruang tenaga administrasi dan lain-lain.
- b. Reliabilitas (*reliability*) berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Akan diukur dari:
 - 1) Kecepatan dalam memberikan pelayanan, meliputi : koordinasi petugas, koordinasi petugas dengan instansi terkait, penyelesaian proses pelayanan administrasi dan pemeriksaan lapangan;
 - 2) Ketepatan dalam pelayanan, meliputi: ketepatan dalam langkah-langkah dalam proses administrasi atau Standart Operating Prosedure (SOP).
- c. Daya tanggap (*responsiveness*): berkenaan dengan daya tanggap petugas pelayanan dan kemampuan memberikan informasi. Akan diukur dari:
 - 1) Ketanggapan petugas layanan, meliputi ketanggapan petugas selama proses pelayanan dan merespon keluhan pelanggan;
 - 2) Kemampuan dalam memberikan informasi, meliputi ketersediaan brosur atau papan pengumuman dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi.

- d. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan keramahan dan kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan serta jaminan dan pengetahuan petugas yang memadai. Akan diukur dari:
- 1) Kesopanan dalam pelayanan, yaitu keramahan, kejujuran sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya;
 - 2) Pemahaman dan pengetahuan petugas, yang meliputi tingkat pemahaman petugas mengenai pelayanan dan tanggung jawab dari para petugas.
- e. Empati (*empathy*), berkenaan dengan perhatian petugas pelayanan dan akses terhadap petugas pelayanan. Akan diukur dari:
- 1) Perhatian petugas yang meliputi: pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan;
 - 2) Akses terhadap petugas pelayanan yang meliputi kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan.

2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pelayanan di sektor publik telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian dengan masalah kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan antara lain : Krisna Dwi Kartika (2002), Yossi Lesmana (2003), Agus Setiawan (2007), Eko Idhal Sastra (2007), Olisiyah Alfiah (2007), Henky Andrian (2007), Woro Wiryaningtyas Asih (2009), dan Siti Aimah (2011).

Kedelapan peneliti tersebut melakukan penelitian dengan obyek dan subyek penelitian yang berbeda. Yossi Lesmana melakukan penelitian tentang proses pemberian layanan kebersihan pada kantor DKP Kabupaten Situbondo, dengan menggunakan penelitian deskriptif. Analisis yang dilakukan untuk mendeskripsikan proses pemberian layanan kebersihan pada masyarakat dari Dinas KLH, tanpa menggunakan model kesenjangan pelayanan. Penelitian yang sama juga dilakukan Eko Idhal Sastra yang meneliti kualitas pelayanan terhadap pasien instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Situbondo. Dalam menganalisis masalah yang

diteliti menggunakan model kesenjangan pelayanan. Model analisis tersebut juga dilakukan Olisiyah yang meneliti kualitas pelayanan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Penelitian yang dilakukan Agus Setiawan mengenai pengaruh profesionalisme pegawai terhadap pelayanan prima di PT Kereta Api Daop IX Jember. Krisna Dwi Kartika dengan judul penelitian pengaruh formalisasi terhadap kualitas pelayanan air bersih di PDAM Kabupaten Tuban serta Hengky Andrian yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan Telkom Speedy personal terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Jember. Penelitian Agus, Kartika dan Hengky maupun Weny Sri Wulandari adalah penelitian asosiatif yakni meneliti hubungan dua variabel atau lebih yang bersifat sebab akibat dengan model analisisnya menggunakan analisis korelasi. Penelitian yang dilakukan Woro Wiryaningtyas Asih, menggunakan pendekatan yuridis empiris dalam pengumpulan data dan bahan hukum dan teknik analisis dilakukan secara kualitatif. Dan penelitian Siti Aimah, memakai analisis Swot dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik “Snow-ball” (bola salju).

Dari ketujuh peneliti terdahulu, meskipun memiliki kesamaan masalah penelitian yakni kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan, tetapi subyek dan lokasi penelitian berbeda dengan yang penulis lakukan. Jadi dengan demikian terdapat perbedaan model analisis serta metode penelitian antara penelitian yang terdahulu dengan yang penulis lakukan.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Setiap penelitian tentunya memerlukan suatu metode yang relevan dengan pokok permasalahan yang dikehendaki sesuai dengan tujuan penelitian tersebut. Metode penelitian merupakan “cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu” (Sugiyono, 1992:1).

Menurut pendekatan, dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian survey. Penelitian survey menurut Kerlinger (dalam Sugiyono 1992:3) adalah “penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga dapat ditemukan kejadian-kejadian relatif dan distribusi”. Survey dalam penelitian ini adalah tentang Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C dari segi harapan dan persepsinya atas layanan yang diterima.

Berdasarkan tingkat eksplanasi dalam penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Sugiyono (1992:5) mengatakan bahwa “penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain”. Variabel mandiri dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C. Selanjutnya menurut Danim (2002:42) mengatakan bahwa “Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendefinisikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat”.

Kemudian, berdasarkan kemungkinan generalisasi, dalam penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Tentang penelitian kuantitatif, Sugiyono (2013:24) mengatakan:

“Pada umumnya penelitian kuantitatif lebih menekankan pada keluasan informasi, (bukan kedalaman) sehingga metode ini cocok digunakan untuk populasi yang luas dengan variabel yang terbatas. Selanjutnya data yang diteliti adalah data sampel yang

diambil dari populasi tersebut. Berdasarkan data dari sampel tersebut, selanjutnya peneliti membuat generalisasi (kesimpulan sampel diberlakukan ke populasi di mana sampel tersebut diambil)”

Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan/scoring (Sugiyono, 2013:6). Data kuantitatif yang telah terkumpul diklasifikasikan, dideskripsikan dan diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai variable penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ditetapkan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar, dengan pertimbangan sebagai berikut: a) lokasi tersebut mudah dijangkau oleh peneliti b) Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar adalah kantor yang memproduksi SIM terbanyak diantara 7 Polres yang ada di Provinsi Bali, seperti yang sudah disebutkan pada Tabel 1.1 di depan.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:152) “populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga”. Populasi menurut Sugiyono (1992:51) “adalah obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dari pendapat tersebut, populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini populasi adalah pemohon (masyarakat) yang melakukan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di

Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar selama penulis melakukan penelitian di lapangan dari Bulan Mei - Juli 2015.

Dari Tabel 1.1 sampai dengan Tabel 1.3 pada Bab 1 di atas, jumlah produksi SIM C Perpanjangan dari bulan Pebruari sampai dengan bulan April 2015, yaitu $4399 + 4545 + 4552 = 13496$ SIM C Perpanjangan, sedangkan rata-rata perbulan produksi SIM C Perpanjangan dari bulan Pebruari sampai dengan bulan April 2015, yaitu $13496 : 3 = 4499$ SIM C Perpanjangan. Berdasarkan rata-rata produksi SIM C Perpanjangan perbulan dari bulan Pebruari sampai dengan bulan April 2015, maka diperkirakan jumlah produksi SIM C Perpanjangan dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2015, yaitu $4499 + 4499 + 4499 = 13497$ SIM C Perpanjangan. Jadi jumlah populasi dalam penelitian ini adalah ***13497 orang pemohon SIM C Perpanjangan***.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi (Sugiyono, 1992:51). Sutrisno Hadi (1995:73) berpendapat bahwa “sebenarnya tidak ada ketentuan yang mutlak mengenai berapa sampel yang akan diambil dari populasi dan ketiadaan ketetapan mutlak itu tidak perlu menimbulkan keraguan pada peneliti”. Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel, yaitu ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian <https://teorionline.wordpress.com/tag/sampel-populasi-penelitian-teknik-sampling> (9 Oktober 2015).

Berdasarkan pendapat tentang jumlah sampel penelitian di atas, dan atas pertimbangan biaya, fasilitas, tenaga dan waktu yang tersedia, maka yang dijadikan sampel penelitian adalah sebanyak 0,05 % dari 13497 populasi, yaitu $0,05 \% \times 13497 = 70$ ***orang pemohon (masyarakat)***

yang memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C yang tidak lewat biro jasa/calor.

Teknik yang penulis pergunakan dalam memilih sampel yaitu dengan “*teknik Sampling Aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data” (Sugiyono, 1992:51). Dalam hal ini pemohon (masyarakat) yang mengurus Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C yang tidak melalui biro jasa/calor di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar yang kebetulan penulis temui selama melakukan penelitian sampai sejumlah 70 pemohon/responden dari Bulan Mei - Juli 2015.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah segala sesuatu yang sudah dicatat (*recorded*) yang berupa dokumen atau manusia dengan segala perilakunya. Data yang telah melalui proses pengolahan dan penafsiran akan berubah menjadi informasi. Dengan kata lain, informasi adalah data yang telah ditafsirkan. Data yang dibuat dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti sendiri, sedang data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti lain.

Dalam penelitian, data merupakan suatu hal yang sangat penting karena dengan data akan mempermudah untuk menganalisa suatu masalah. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah:

a. Dokumentasi

Peneliti melakukan studi dokumentasi terhadap dokumen tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Penggunaan metode pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh data-data (data sekunder) guna menyusun deskripsi

penelitian dan juga untuk melengkapi analisa data. Data yang diperoleh dengan teknik dokumentasi, yaitu Laporan Produksi SIM Perpanjangan Bulan Pebruari-Maret 2015, Visi dan Misi Polresta Denpasar, Struktur Organisasi, Jumlah Personil Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar, Persyaratan Permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Denpasar dan biaya penerbitan SIM.

b. Kuesioner

Teknik kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer, dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup kepada sampel (responden), sehingga responden tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kenyataan. Data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung dari sumber data yaitu responden melalui kuesioner adalah data primer.

Daftar Kuesioner terdiri dari 2 set pernyataan pertama tentang harapan/ekspektasi diberikan pada responden sebelum memulai perpanjangan Surat Izin Mengemudi dan kedua tentang kenyataan/persepsi diberikan pada responden setelah perpanjangan Surat Izin Mengemudi/setelah memperoleh SIM C. Kuesioner diberikan pada responden dalam 2 waktu yang berbeda.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan digunakan dalam keseluruhan proses penelitian sejak awal sampai akhir dengan menggunakan literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian. Peneliti mempelajari konsep dan teori yang ada agar penelitian berjalan sesuai dengan konteksnya.

3.5 Metode Analisis Data

Salah satu bagian penting dari penelitian adalah melakukan analisis data-data yang diperoleh sesuai dengan permasalahan penelitian. Data-data yang telah terkumpul melalui observasi, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi dipelajari, ditelaah untuk selanjutnya diabstraksi secara cermat dan sistematis agar didapatkan hasil penelitian yang

mendalam dan komprehensif. Analisis data, menurut Patton (dalam Moleong:2011:280), adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar”.

Teknik yang penulis gunakan menganalisis data penelitian adalah statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (1992:105),

“Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat suatu kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Proses analisis data pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pemeriksaan Data (editing)

Sebelum data diolah, data tersebut perlu diperiksa kembali apakah data sudah lengkap atau masih ada data yang kurang atau hilang. Pemeriksaan ini dimaksudkan untuk memastikan data siap untuk proses berikutnya.

b. Klasifikasi Data

Setelah diperiksa dan sudah lengkap, maka langkah berikutnya adalah klasifikasi data, yaitu mengelompokkan data sesuai dengan instrument yang diteliti.

c. Membuat Tabulasi

Langkah selanjutnya adalah memasukkan data tersebut kedalam tabel yang dibuat sehingga akan lebih mudah untuk mendeskripsikan instrument yang telah dibuat.

d. Membuat Prosentase dalam Tabel Kategorikal

Pada langkah ini adalah mencari prosentase data dari tabel data kategorikal yaitu data yang telah dikelompokkan.

e. Interpretasi Data Tabel

Pada langkah ini peneliti cukup hanya menguraikan secara global tentang data-data yang tertuang dalam tabel.

f. Pemeriksaan Keabsahan Data

Selanjutnya dilakukan langkah-langkah untuk menganalisis ke 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Setiap jawaban dari angket dikelompokkan menurut item masing-masing, dari keseluruhan 20 item pertanyaan, semuanya memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yang disusun dengan skor penilaian merentang dari 1 sampai 5 berdasarkan skala Likert, yaitu: “skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” (Sugiyono, 1992:67). Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

- Tidak memuaskan	=	1
- Kurang memuaskan	=	2
- Cukup memuaskan	=	3
- Memuaskan	=	4
- Sangat memuaskan	=	5
- Lambat	=	1
- Agak lambat	=	2
- Cukup cepat	=	3
- Cepat	=	4
- Sangat cepat	=	5
- Tidak memadai	=	1
- Kurang memadai	=	2
- Cukup memadai	=	3
- Memadai	=	4
- Sangat memadai	=	5

- b. Data yang didapatkan dari langkah diatas kemudian dihitung dengan menggunakan rumus menghitung hasil jawaban responden, menurut Sugiyono (1992:69) sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Nilai item}}{\text{Skor Ideal Item}} \times 100 = \text{Nilai Skor}$$

Kemudian hasil nilai skor diinterpretasikan dengan kategori sebagai berikut:

- a) 0 - 20 = Tidak Baik
- b) 21 - 40 = Kurang Baik
- c) 41 - 60 = Cukup Baik
- d) 61 - 80 = Baik
- e) 81 - 100 = Sangat Baik

c. Untuk menganalisis kualitas pelayanan, penulis menggunakan metode analisis kesenjangan kualitas pelayanan (Gap Analysis Model) antara barang/jasa yang diterima (dipersepsikan) dengan barang/jasa yang diharapkan. Dalam model Zeithaml, et al. disebut model SERVQUAL (Service Quality) atau juga disebut Gap Model terutama gap 5. Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al. dalam Tjiptono, 2012:221):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Hasil pengukuran SurvQual kemudian diinterpretasikan sebagai berikut :

- Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan nilai positif, maka kualitas pelayanan dirasakan melebihi tingkat yang diharapkan. Tingkat pelayanan yang demikian tergolong sangat baik.
- Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan nilai negatif, maka kualitas pelayanan yang dirasakan masih kurang dibanding dengan pelayanan yang diharapkan. Tingkat pelayanan yang demikian tergolong tidak baik.

- Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan nilai nol, maka kualitas pelayanan yang dirasakan adalah sama dengan pelayanan yang diharapkan. Tingkat pelayanan yang demikian tergolong baik.

Dari ketiga hasil perhitungan dengan rumus ServQual tersebut, kemudian dapat diketahui kualitas pelayanan per item pelayanan. Dari kualitas pelayanan per item dapat diketahui kualitas tiap indikator kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C. Selanjutnya dari hasil perhitungan per indikator pelayanan, dapat diketahui total Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar.

BAB 4. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

4.1 Deskripsi Daerah Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar

Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar terletak di Jalan Gunung Sanghyang No. 110 Denpasar Bali 80117 Telepon (0361) 8448902. Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar merupakan satu-satunya lembaga yang ada di Kepolisian Daerah (Polda) Bali. Ada 8 (delapan) Kepolisian Resor (Polres) di Kepolisian Daerah (Polda) Bali yaitu Kepolisian Resor (Polres) Jembrana, Tabanan, Badung, Gianyar, Bangli, Klungkung, Karangasem dan Kepolisian Resor (Polres) Singaraja.

Gambar 4.1
Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar



Sumber: Data Sekunder Maret 2015

Wilayah kerja Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar meliputi: Polisi Sektor (Polsek) Denpasar Barat, Denpasar Timur,

Denpasar Selatan, Kuta, Kuta Selatan, Kawasan Udara Ngurah Rai, Kawasan Laut Bena, Kepolisian Subsektor (Polsubsek) Ubung, Diponogoro, Monang Maning, Pemogan dan Renon.

4.1.2 Visi dan Misi Polresta Denpasar

Tugas Polresta Denpasar tetap mengacu pada arah perubahan yang dilakukan oleh Pimpinan Polri meliputi :

a. Kebijakan Kapolri

1) Visi.

Terwujudnya postur Kepolisian yang profesional, bermoral, modern serta dipercaya oleh masyarakat dalam memelihara Kamtibmas dan mampu menjadi pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat serta sebagai aparat penegak hukum yang profesional dan proporsional yang selalu menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia.

2) Misi Polri ke depan

Berdasarkan pernyataan visi sebagaimana tersebut diatas, sehingga diuraikan dalam misi Polri yang mencerminkan koridor tugas pokok, tataran dan kewenangan tugasnya dalam lima tahun kedepan sebagai berikut :

- a) Peningkatan dan percepatan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat secara mudah, tanggap / responsive dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik maupun psikis;
- b) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat sepanjang waktu di seluruh wilayah, serta memfasilitaskan keikutsertaan masyarakat dalam memelihara Kamtibmas dilingkungan masing-masing;
- c) Memelihara Kamtibcar Lantas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang;
- d) Mengembangkan Perpolisian masyarakat (Community Policing) yang berbasis pada masyarakat patuh hukum (Law Abiding Citizenship);

- e) Menegakkan hukum secara profesional, obyektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan;
 - f) Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri
 - g) Percepatan penanganan terhadap Perjudian, Narkoba, Terorisme, Kejahatan Konvensional dan trans nasional serta kejahatan terhadap kekayaan Negara;
 - h) Melanjutkan operasi pemulihan keamanan di beberapa wilayah konflik guna menjamin keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - i) Pengembangan kekuatan anti teror, pengamanan obyek-obyek vital serta kekuatan di daerah / wilayah perbatasan.
- b. Jabaran Arahan Kapolda Bali
- 1) Optimalisasi dan Dinamisasi Fungsi Operasional dengan didukung Fungsi pembinaan dengan mendorong Sumber Daya yang ada ke Satwil dan diterapkan Polri harus hadir dimana-mana dilingkungan Masyarakat;
 - 2) Early Warning / Detektion dengan memberdayakan fungsi Intelkam untuk mendekteksi secara dini situasi baik yang telah, sedang dan akan terjadi;
 - 3) Country Policing dengan meningkatkan kerja sama dengan Lintas Sektoral dan tokoh masyarakat, Tokoh adat, Pers (Wartawan), maupun potensi masyarakat yang ada;
 - 4) Tingkatkan Kualitas pelayanan, perlindungan dan pengayomi masyarakat, menekan judi dan maksiat ataupun penyakit masyarakat lainnya serta hindari pungli;
 - 5) Meningkatkan kualitas diri baik akademis dan Spiritual;

- 6) Tingkatkan fungsi pengawasan dan pengendalian oleh kepala satuan dengan memperhatikan pendelegasian wewenang dan laporan pertanggung jawaban dengan sistim pengawasan melekat;
- 7) Pembrantasan segala bentuk Perjudian terutama Toto Gelap (TOGEL) yang sangat meresahkan dan menyengsarakan rakyat.

c. Penjabaran Tugas di Jajaran Polresta Denpasar

1) Visi.

Terwujud dan terpeliharanya keamanan, ketertiban masyarakat di wilayah hukum Polresta Denpasar yang dipercaya masyarakat serta mendukung program Pembangunan Pemerintah Daerah dengan pemberian Perlindungan, Pengayoman serta Pelayanan masyarakat dengan mengutamakan pendekatan, pencegahan, penangkalan dan penegakkan hukum.

2) Misi.

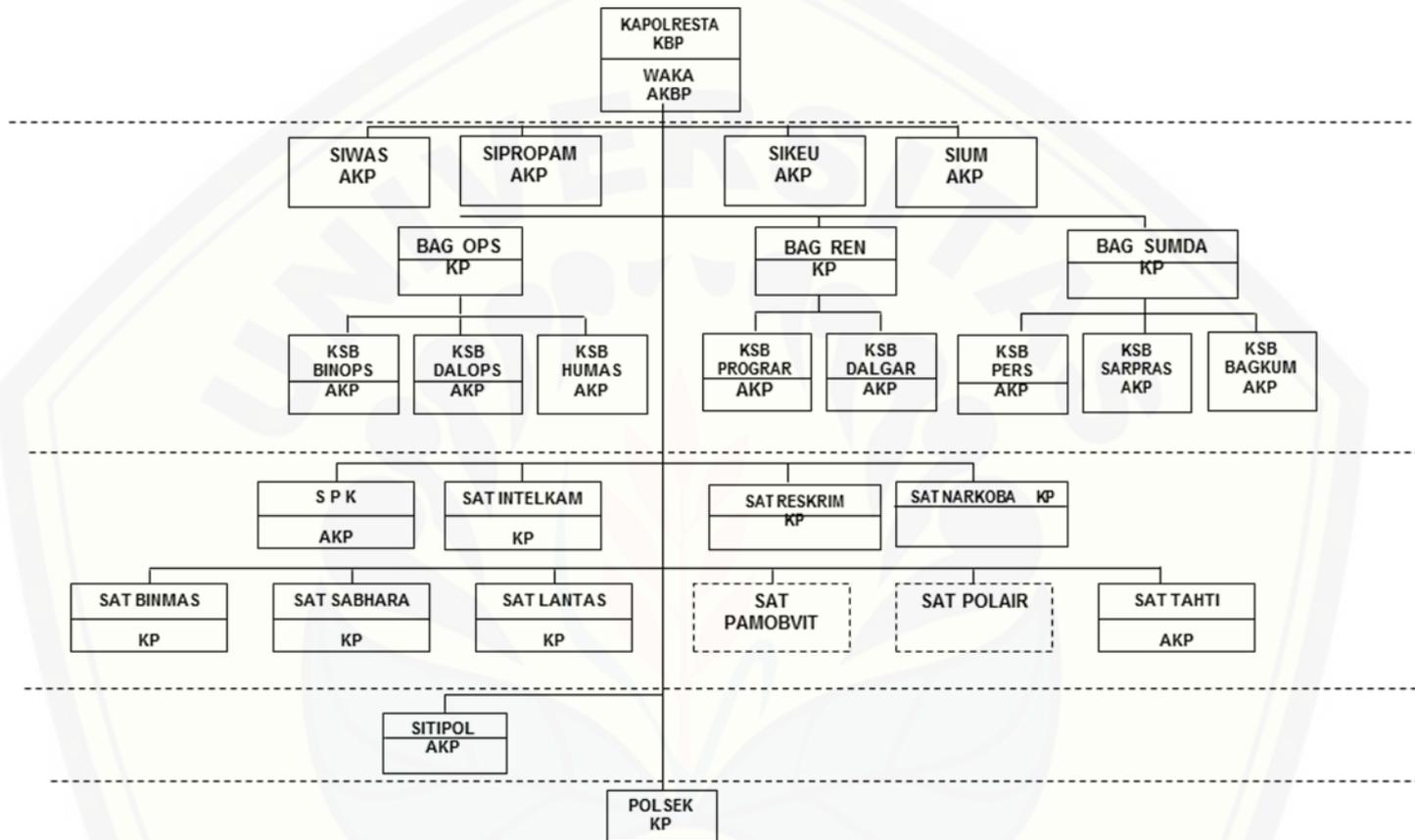
Berdasarkan pernyataan visi yang diinginkan tersebut diatas, selanjutnya diuraikan dalam misi yang mencerminkan koridor tugas pokok sesuai tatanan dan kewenangan tugasnya, dalam melaksanakan tugas perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

- a) Mampu menegakkan supremasi hukum secara profesional, proporsional, transparan dan akuntabel guna terjaminnya kepastian hukum dan rasa keadilan;
- b) Peningkatan dan percepatan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat secara mudah, tanggap / responsif dan tidak diskriminatif dengan memperbanyak kehadiran Polisi berseragam dilapangan, agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik maupun psykis;
- c) Mewujudkan Perpolisian masyarakat (community Policing) yang berbasis kepada msyarakat patuh hukum, guna terpeliharanya keamanan dan ketertiban serta menumbuh kembangkan peran aktif masyarakat;

- d) Meningkatkan pelaksanaan tugas Kepolisian dengan pendekatan sosiologi dan antropologi budaya;
- e) Peningkatan kualitas anggota jajaran Polresta Denpasar dengan mengintensifkan kegiatan pelatihan-pelatihan baik yang bersifat periodik maupun insidental guna mendukung tugas operasional dan pembinaan;
- f) Meningkatkan pengawasan dan kelancaran pendistribusian bahan-bahan serta hasil-hasil pertanian;
- g) Meningkatkan pelayanan, perlindungan dan pengawasan kepada wisatawan manca negara dan wisata nusantara;
- h) Meningkatkan pencegahan dan penindakan terhadap peredaran narkoba di wilayah Polresta Denpasar;
- i) Meningkatkan pelaksanaan Pendidikan masyarakat dibidang lalu lintas, Registrasi dan Identifikasi Pengemudi serta Pengaturan, Penjagaan dan Patroli lalu lintas berdasarkan skala prioritas, guna terciptanya keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas, serta melaksanakan penegakkan hukum lalu lintas sebagai upaya akhir.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Jumlah Personil Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Polresta Denpasar



Sumber: Data Sekunder Mei 2015

Gambar 4.3
Struktur Organisasi Sat. Lantas Polresta Denpasar
Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident)



Sumber: Data Sekunder Mei 2015

Unit Regristrasi dan Identifikasi (Regident) adalah unit di bawah Satuan Lalu Lintas (Sat. Lantas) yang bertanggung jawab atas penerbitan SIM. Jumlah seluruh personil Satuan Lalu Lintas (Sat. Lantas) Polresta Denpasar berjumlah 170 personil, sedangkan jumlah personil di Unit Registrasi dan Identifikasi berjumlah 34 personil dan 2 orang pegawai sipil. Dari 34 personil tersebut, 2 personil bertugas di Tempat Informasi, 2 personil bertugas di Loker Pendaftaran, 3 personil bertugas di Ruang Koreksi dan Pengembalian Berkas, 9 personil bertugas di Ruang Data Foto, 5 personil bertugas di Ruang Produksi dan Cetak SIM, 4 personil bertugas di Loker Ujian Teori, 3 personil bertugas di Loker Ujian Praktek, 1 pegawai di Ruang Pendaftaran dan 1 pegawai di Ruang Produksi dan Cetak SIM serta 6 personil sebagai unsur pimpinan.

Tabel 4.1
Daftar Rekapitulasi Kuantitas Pers Polri Polresta Denpasar
Perpangkat Bulan Mei 2015

NO	SATFUNG	PAMEN				PAMA			JML
		KB POL	AKB POL	KOM - POL	JML	AKP	IPTU	IPDA	
1	PIMPINAN	1	1	0	2	0	0	0	0
2	BAG OPS			1	1	3	0	1	4
3	BAG REN			1	1	0	1	1	2
4	BAG SUMDA			1	1	1	3	2	6
5	SIUM					0	1	0	1
6	SIKEU					0	1	0	1
7	SI PROPAM					1	0	1	2
8	SIWAS					0	0		0
9	SPKT					1	0	3	4
10	SAT INTELKAM			1	1	2	0	4	6
11	SAT RESKRIM			1	1	5	3	11	19
12	SAT RESNARKOBA			1	1	3	2	3	8
13	SAT BINMAS			1	1	1	1	1	3
14	SAT SABHARA			1	1	2	1	5	8
15	SAT LANTAS			1	1	5	2	5	12
16	SAT TAHTI					0	1	1	2
17	SITIPOL					0	1	1	2
18	SAT POLAIR			1	1	0	1	4	5
	J U M L A H	1	1	10	12	24	18	43	85
	POLSEK								
19	DPS BARAT			0	0	5	3	4	12
20	POLSUBSEKTOR UBUNG						0	0	0
21	POLSUBSEK DIPONOGORO							1	1
22	POLSUBSEK MONANG-MANING						0	0	0
21	DPS SELATAN			1	1	4	5	9	18
22	POLSUBSEKTOR PEMOGAN						0	0	0
23	DPS TIMUR			1	1	3	4	7	14
24	POLSUBSEKTOR RENON						1	0	1
25	KUTA			1	1	5	3	2	10
26	KUTA SELATAN			1	1	3	3	4	10
27	KAWASAN UDARA NGR RAI			0	0	4	2	7	13
28	KAWASAN LAUT BENOA			0	0	2	2	5	9
	J U M L A H			4	4	26	23	39	88
29	PA/BA POLRESTA/MPP	0	0	0	0	2	1	1	4
	J U M L A H S E M U A	1	1	14	16	52	42	83	177

NO	SATFUNG	BINTARA						JML	JML POL RI
		AIP- TU	AIP- DA	BRIP KA	BRIG ADIR	BRIP TU	BRIP DA		
1	PIMPINAN	0	0	0	0	0	0	0	2
2	BAG OPS	9	0	4	3	1	0	17	22
3	BAG REN	2	0	2	2	1	0	7	10
4	BAG SUMDA	22	3	6	6	1	0	38	45
5	SIUM	8	0	3	2	0	0	13	14
6	SIKEU	3	0	2	0			5	6
7	SI PROPAM	20	1	1	3	1	0	26	28
8	SIWAS	4	0		0			4	4
9	SPKT	21	3	4	3	0	0	31	35
10	SAT INTELKAM	25	14	13	19	2	0	73	80
11	SAT RESKRIM	28	11	21	29	8	1	98	118
12	SAT RESNARKOBA	12	4	15	19	4	0	54	63
13	SAT BINMAS	16	1	1	3	0		21	25
14	SAT SABHARA	77	9	13	31	5	68	203	212
15	SAT LANTAS	88	15	20	32	2	0	157	170
16	SAT TAHTI	7	1	1				9	11
17	SITIPOL	6	1	1	0			8	10
18	SAT POLAIR	9	1	3	22	4	0	39	45
J U M L A H		357	64	110	174	29	69	803	900
POLSEK									
19	DPS BARAT	83	12	24	18	1	0	138	150
20	POLSUBSEKTO R UBUNG	9	1	2	0	0		12	12
21	POLSUBSEK DIPONOGORO	11	0	4	0			15	16
22	POLSUBSEK MONANG- MANING	9	1	2	0	0		12	12
21	DPS SELATAN	91	12	17	20	3	0	143	162
22	POLSUBSEKTO R PEMOGAN	7	0	1	0	0		8	8
23	DPS TIMUR	77	15	24	20	1	0	137	152
24	POLSUBSEKTO R RENON	10	1	0	1	0		12	13
25	KUTA	104	14	29	13	1	0	161	172
26	KUTA SELATAN	66	9	14	22	0	4	115	126
27	KAWASAN UDARA NGR RAI	51	6	10	6	0		73	86
28	KAWASAN LAUT BENOA	34	3	3	3	0	2	45	54
J U M L A H		552	74	130	103	6	6	871	963
29	PA/BA POLRESTA/MPP		0	0	0	1	0	1	5
JUMLAH SEMUA		909	138	240	277	36	75	1675	1868

Sumber: Data Sekunder Mei 2015

Dari tabel diatas, jumlah seluruh personil Polresta Denpasar adalah 1868 Orang, yang terdiri dari PAMEN 16 Orang, PAMA 177 Orang dan BINTARA 1675 Orang. Dan dari seluruh personil Polresta Denpasar 344 Orang mempunya Gelar Akademik, 14 Orang S2 dan 330 Orang S1 (Data Kesarjanaan Personil Polri Polresta Denpasar, dapat dilihat pada Lampiran 5).

4.1.4 Prosedur Penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi)

SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor (Pasal 1 Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2012). Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan (Pasal 77 (1) UU No. 22 Tahun 2009).

Persyaratan Permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Denpasar:

A. SIM Baru

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Denpasar, Kuta atau Kuta Selatan/foto copy;
2. Foto Copy Dokumen Keimigrasian;
3. Usia 17 tahun;
4. Membawa Surat Keterangan Sehat dari Dokter. Untuk SIM BI, BII, A Umum, BI Umum, Test Uji di Klnik Pengemudi;
5. Surat Diklat Mengemudi (SIM A)
6. Surat Izin Kemenaker untuk WNA;

B. SIM Perpanjangan

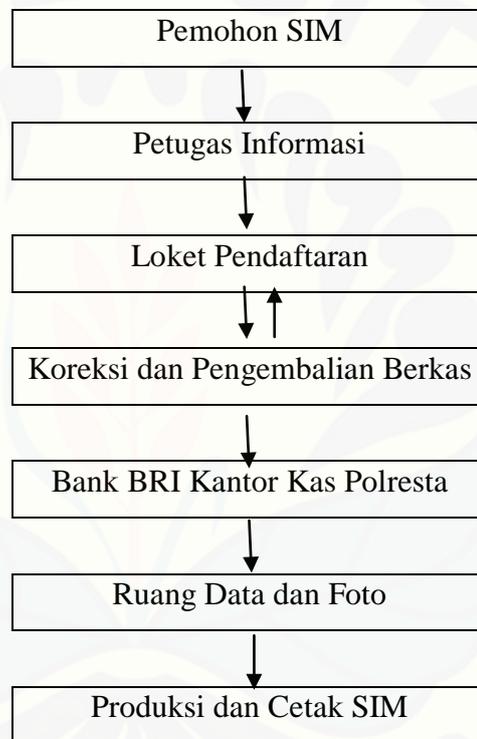
1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Denpasar, Kuta atau Kuta Selatan/foto copy;
2. Foto Copy Dokumen Keimigrasian;
3. Usia 17 tahun;
4. Membawa Surat Keterangan Sehat dari Dokter.
Untuk SIM BI, BII, A Umum, BI Umum, Test Uji di Klinik Pengemudi;
5. Surat Izin Kemenaker untuk WNA;
6. Melampirkan SIM yang akan di perpanjang.

Pada Gedung Utama Unit Regident terdiri dari 8 (delapan) bagian, yaitu 1 ruang tunggu, 1 ruang Bank BRI Kantor Kas Polresta, 1 ruang Loker Pendaftaran, 1 ruang Koreksi dan Pengembalian Berkas, 3 Ruang Data dan Foto dan 1 ruang Produksi dan Cetak SIM. Sedangkan Loker/Tempat Ujian Teori dan Loker/Tempat Ujian Praktek terpisah dari Gedung Utama Unit Regident ini.

Adapun prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi perpanjangan yaitu **Pemohon SIM** yang sudah membawa persyaratan seperti yang sudah ditentukan di atas mengambil blangko **di petugas informasi** dan setelah diisi blangko tersebut diserahkan satu map dengan persyaratan lainnya ke petugas **di Loker Pendaftaran** (maksimal menerima pendaftaran SIM Perhari sebanyak 500 pemohon). Selanjutnya setelah menunggu, pemohon SIM menerima kembali berkas pendaftaran dari petugas **Koreksi dan Pengembalian Berkas** untuk membayar Biaya Perpanjangan SIM **ke Bank BRI Kantor Kas Polresta** jika berkas pendaftaran sudah lengkap (memenuhi syarat), sedangkan jika berkas pendaftaran belum lengkap diwajibkan memperbaiki atau menambah berkas yang kurang dan kembali ke Loker Pendaftaran. Setelah membayar Biaya Perpanjangan SIM, pemohon SIM menyerahkan bukti pembayaran Biaya Perpanjangan SIM dan berkas pendaftaran ke petugas **di Ruang Data dan Foto** untuk mendapat giliran Foto SIM. Selanjutnya setelah di

panggil petugas, pemohon SIM masuk pada *Ruang Data dan Foto* untuk ambil Foto SIM dan terakhir pemohon menunggu panggilan dari petugas *Produksi dan Cetak SIM* untuk memperoleh SIM perpanjangan. Di bawah ini gambar prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) perpanjangan.

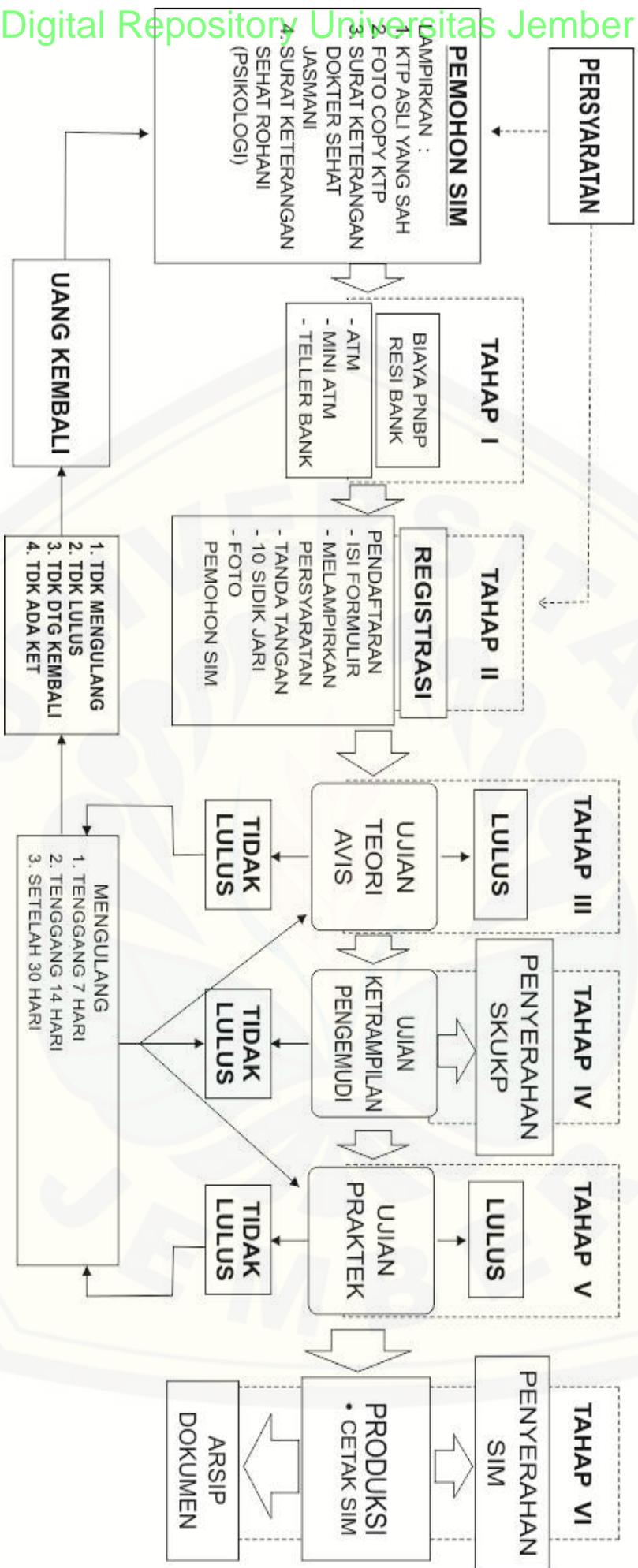
Gambar 4.4
Prosedur Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Perpanjangan



Sedangkan prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi Baru seperti terlihat pada gambar di bawah ini.

4.5 Gambar Prosedur Penerbitan SIM Baru

PROSEDUR PENERBITAN SURAT IZIN MENGENEMUDI BARU A, B I, B II, C DAN D



Gambar 4.6
Biaya Penerbitan SIM

Kategori SIM	Biaya (Rp.)
SIM A BARU	Rp. 120.000
SIM B PERPANJANGAN	Rp. 80.000
SIM B I	Rp. 120.000
SIM B I PERPANJANGAN	Rp. 80.000
SIM B II BARU	Rp. 120.000
SIM B II PERPANJANGAN	Rp. 80.000
SIM C BARU	Rp. 100.000
SIM C PERPANJANGAN	Rp. 75.000
SIM D BARU (KHUSUS PENYANDANG CACAT)	Rp. 50.000
SIM D PERPANJANGAN (KHUSUS PENYANDANG CACAT)	Rp. 30.000
SIM INTERNASIONAL BARU	Rp. 250.000
SIM INTERNASIONAL PERPANJANGAN	Rp. 225.000

Sumber: Data Sekunder Mei 2015

4.1 Penyajian Data

4.1.2 Identitas Responden

Tabel 4.2
Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-laki	53	76
2	Perempuan	17	24
Jumlah Responden		70	100

Sumber: Diolah dari Kuesioner Penelitian

Dari Tabel 4.2 di atas terlihat bahwa dari 70 (100%) responden terdiri dari 53 (76%) responden laki-laki dan 17 (24%) responden wanita.

Tabel 4.3
Jumlah Responden Menurut Umur

Nomor	Kelompok umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	17-27 Tahun	18	26
2	28-38 Tahun	27	39
3	39-49 Tahun	15	21
4	50-60 Tahun	9	13
5	61-70 Tahun	1	1
Jumlah Responden		70	100

Sumber: Diolah dari Kuesioner Penelitian

Dari Tabel 4.3 di atas terlihat bahwa dari 70 (100%) responden terdiri dari 18 (66%) responden berumur 17-27 Tahun, 27 (39%) responden berumur 28-38 Tahun, 15 (21%) responden berumur 39-49 Tahun, 9 (13%) responden berumur 50-60 Tahun dan 1 (1%) responden berumur 61-70 Tahun.

Tabel 4.4
Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Nomor	Tingkat Pendid	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD	1	1
2	SMP	5	7
3	SLTA	33	47
4	D1/D2/D3	11	16
5	S1	18	26
6	S2	2	3
Jumlah Responden		70	100

Sumber: Diolah dari Kuesioner Penelitian

Dari Tabel 4.4 di atas terlihat bahwa dari 70 (100%) responden terdiri dari 1 (1%) responden berpendidikan SD, 5 (7%) responden berpendidikan SMP, 33 (47%) responden berpendidikan SLTA, 11 (16%) responden berpendidikan D1/D2/D3, 18 (26%) responden berpendidikan S1, dan 2 (3%) responden berpendidikan S2.

Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Nomor	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	9	13
2	Pegawai Swasta	36	51
3	Pelajar/Mahasiswa	18	26
4	Wiraswasta	4	6
5	Lainya	3	4
Jumlah Responden		70	100

Sumber: Diolah dari Kuesioner Penelitian

Dari Tabel 4.5 di atas terlihat bahwa dari 70 (100%) responden terdiri dari 9 (13%) responden bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, 36 (51%) responden bekerja sebagai Pegawai Swasta, 18 (26%) responden bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa, 4 (6%) responden bekerja sebagai Wiraswasta, 18 (26%) responden bekerja di bidang Lainnya.

4.1.2 Persepsi Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C

Kepuasan pemohon SIM sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasinya. Persepsi pemohon SIM atas kualitas pelayanan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Artinya pemohon SIM akan merasa dilayani dengan baik, apabila keinginan, kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya.

Data yang penulis sajikan adalah persepsi responden sebagai pelanggan/pemohon Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar menurut dimensi dan indikator kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan meliputi: dimensi Bukti Fisik (Tangibles), dimensi Keandalan (Reliability), dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), dimensi Jaminan (Assurance), dan dimensi Empati (Empathy).

4.2.1.1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) pada penelitian ini meliputi: kondisi gedung kantor Polresta Denpasar, kenyamanan ruang pelayanan, sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll, alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll, dan sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi. Data persepsi responden terhadap dimensi dan indikator bukti fisik terlihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.6
Deskripsi dimensi bukti fisik (tangibles)
Menurut persepsi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kondisi gedung kantor Polresta Denpasar	0	0	46	24	0	70	66,8
		0	0	66	34	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
2.	Kenyamanan ruang pelayanan	0	11	41	18	0	70	62,0
		0	16	58	26	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
3.	Sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll	0	0	52	18	0	70	65,1
		0	0	74	26	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
4.	Alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll	0	10	54	6	0	70	58,8
		0	14	77	9	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
5.	Sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi	0	15	45	10	0	70	58,5
		0	22	64	14	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
Skor Rata-rata							62,6	

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa persepsi pemohon Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi.

Dalam mengukur persepsi pemohon atas dimensi bukti fisik (tangibles) terdapat 5 (lima) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (tidak memadai) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat memadai).

Indikator pertama dengan pernyataan “kondisi gedung kantor Polresta Denpasar” dari 70 (100%) responden terdapat 46 (66%) responden merasa cukup memadai dan 24 (34%) merasa memadai kondisi gedung kantor Polresta Denpasar. Skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini termasuk kategori baik (66,8)

Indikator kedua dengan pernyataan “Kenyamanan ruang pelayanan” dari 70 (100%) responden terdapat 11 (16%) responden merasa kurang memadai, 41 (58%) merasa cukup memadai dan 18 (26%) merasa memadai kenyamanan ruang pelayanan. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa ada responden yang merasakan kenyamanan ruang pelayanan di kantor Polresta Denpasar kurang memadai, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (62,0)

Indikator ketiga dengan pernyataan “sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll” dari 70 (100%) responden terdapat 52 (74%) responden merasa cukup memadai dan 18 (26%) merasa memadai. Skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini termasuk kategori baik (65,1)

Indikator keempat dengan pernyataan “alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll” dari 70 (100%) responden terdapat 10 (14%) responden merasa kurang memadai, 54 (77%) merasa cukup memadai dan 6 (9%) merasa memadai alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa ada responden yang menilai alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll, di kantor Polresta Denpasar kurang memadai, tetapi dilihat dari skor

persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori cukup baik (58,8)

Indikator kelima dengan pernyataan “sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi” dari 70 (100%) responden terdapat 15 (22%) responden merasa kurang memadai, 45 (64%) merasa cukup memadai dan 10 (14%) merasa memadai sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa ada responden yang menilai sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi di kantor Polresta Denpasar dirasakan kurang memadai, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori cukup baik (58,5).

Sedangkan skor persepsi dimensi bukti fisik (tangibles) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi bukti fisik (tangibles) dengan skor 62,6.

4.2.1.2 Dimensi Keandalan (Reability)

Dimensi Keandalan (Reability) pada penelitian ini meliputi: pemeriksaan kelengkapan permohonan Perpanjangan SIM C, kemampuan petugas melayani dengan baik, kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C dan penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai. Data harapan responden terhadap dimensi dan indikator keandalan terlihat dalam tabel di bawah.

Tabel 4.7
Deskripsi dimensi Kehandalan (Reability)
Menurut persepsi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Pemeriksaan kelengkapan permohonan Perpanjangan SIM C	0	8	38	24	0	70	64,5
		0	12	54	34	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
2.	Kemampuan petugas melayani dengan baik	0	12	41	17	0	70	61,4
		0	17	59	24	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
3.	Kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C	0	15	32	23	0	70	62,2
		0	21	46	33	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
4.	Penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai	2	2	53	13	0	70	62,0
		3	3	76	18	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
Skor Rata-rata							62,5	

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa persepsi pemohon Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dari dimensi Kehandalan (Reability) menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Dalam mengukur persepsi pemohon atas dimensi Kehandalan (Reability) terdapat 4 (empat) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (lambat) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat cepat).

Indikator pertama dengan pernyataan “pemeriksaan kelengkapan permohonan Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 8 (12%) responden merasa memperoleh pelayanan agak lambat dan 38 (54%) responden merasa memperoleh pelayanan cukup cepat dan 24 (34%) responden merasa memperoleh pelayanan cepat. Dari pendapat

responden tersebut terlihat bahwa pemeriksaan kelengkapan permohonan Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar ada responden yang merasa memperoleh pelayanan agak lambat, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (64,5).

Indikator kedua dengan pernyataan “kemampuan petugas melayani dengan baik” dari 70 (100%) responden terdapat 12 (17%) responden menilai petugas agak lambat melayani, 41 (59%) responden menilai petugas cukup cepat melayani dan 17 (24%) responden menilai petugas cepat melayani. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa kemampuan petugas melayani dengan baik di kantor Polresta Denpasar ada responden yang menilai petugas agak lambat melayani, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (61,4).

Indikator ketiga dengan pernyataan “Kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 15 (21%) responden menilai petugas agak lambat melayani, 32 (46%) responden menilai petugas cukup cepat melayani dan 23 (33%) responden menilai petugas pelayanan cepat melayani. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar ada responden yang menilai petugas agak lambat melayani, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (62,2).

Indikator keempat dengan pernyataan “penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai” dari 70 (100%) responden terdapat 2 (3%) responden menilai petugas lambat melayani, 2 (3%) responden menilai petugas agak lambat melayani, 53 (76%) responden menilai petugas pelayanan cukup cepat melayani dan 13 (18%) responden menilai petugas pelayanan cepat melayani. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai di kantor

Polresta Denpasar ada responden yang menilai petugas lambat dan agak lambat melayani, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (62,0).

Sedangkan skor persepsi dimensi Keandalan (Reability) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Keandalan (Reability) dengan skor 62,5.

4.2.1.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) pada penelitian ini meliputi: respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C, respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C, ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas dan ketepatan informasi yang diberikan petugas. Data persepsi responden terhadap dimensi dan indikator daya tanggap terlihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.8
Deskripsi dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)
Menurut persepsi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C	1 2%	3 4%	46 66%	20 28%	0 0%	70 100%	64,2
2.	Respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C	0 0%	0 0%	59 84%	11 16%	0 0%	70 100%	63,1
3.	Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas	0 0%	4 6%	36 51%	30 43%	0 0%	70 100%	67,4
4.	Jumlah informasi yang diberikan petugas	0 0%	3 4%	34 49%	33 47%	0 0%	70 100%	68,5
Skor Rata-rata							65,8	

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.8 di atas dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan untuk dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dari Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Dalam mengukur persepsi pemohon atas dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) terdapat 4 (empat) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (tidak memuaskan/tidak memadai) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat memuaskan/sangat memadai).

Indikator pertama dengan pernyataan “respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 1 (2%) responden yang merasa respon petugas pelayanan tidak memuaskan, 3 (4%) responden yang merasa respon petugas pelayanan

kurang memuaskan, 46 (66%) responden yang merasa respon petugas pelayanan cukup memuaskan dan 20 (28%) responden yang merasa respon petugas pelayanan memuaskan. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar ada responden yang merasakan tidak memuaskan, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (64,2).

Indikator kedua dengan pernyataan “respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 59 (84%) responden yang merasa respon petugas pelayanan cukup memuaskan, dan 11 (16%) responden yang merasa respon petugas pelayanan memuaskan. Skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini termasuk kategori baik (63,1).

Indikator ketiga dengan pernyataan “Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas” dari 70 (100%) responden terdapat 4 (6%) responden yang merasa kurang memadai ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas, 36 (51%) responden yang merasa cukup memadai ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas, dan 30 (43%) responden yang merasa memadai ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas. Dari pendapat responden tersebut di atas terlihat bahwa ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas di kantor Polresta Denpasar ada responden yang menilai kurang memadai, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (67,4).

Indikator keempat dengan pernyataan “jumlah informasi yang diberikan petugas” dari 70 (100%) responden terdapat 3 (4%) responden yang merasa kurang memadai jumlah informasi yang diberikan petugas, 34 (49%) responden yang merasa cukup memadai jumlah informasi yang

diberikan petugas, dan 33 (47%) responden yang merasa memadai jumlah informasi yang diberikan petugas. Dari pendapat responden tersebut di atas terlihat bahwa jumlah informasi yang diberikan petugas di kantor Polresta Denpasar ada responden yang menilai kurang memadai, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (68,5).

Sedangkan skor persepsi dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dengan skor 65,8.

4.2.1.4 Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi Jaminan (Assurance) pada penelitian ini meliputi: keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C, kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C, jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C dan pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM. Data persepsi responden terhadap dimensi dan indikator jaminan terlihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.9
Deskripsi dimensi Jaminan (Assurance)
Menurut persepsi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C	3	1	35	31	0	70	68,8
		4	2	50	44	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
2.	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C	0	3	34	33	0	70	68,5
		0	4	49	47	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
3.	Jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C	0	0	52	18	0	70	65,1
		0	0	74	26	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
4.	Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM	0	14	42	14	0	70	60,0
		0	20	60	20	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
Skor Rata-rata							65,6	

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.9 di atas dapat kita lihat nilai dari masing-masing indikator untuk dimensi Jaminan (Assurance) dari Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Dalam mengukur persepsi pemohon atas dimensi Jaminan (Assurance) terdapat 4 (empat) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (tidak memuaskan) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat memuaskan).

Indikator pertama dengan pernyataan “keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 3 (4%) responden yang merasa keramahan petugas tidak memuaskan, 1 (2%) responden yang merasa keramahan petugas kurang

memuaskan, 34 (50%) responden yang merasa keramahan petugas cukup memuaskan dan 31 (44%) responden yang merasa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C memuaskan. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C di kantor Polresta Denpasar masih ada responden yang merasakan tidak memuaskan, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (68,8).

Indikator kedua dengan pernyataan “kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 3 (4%) responden yang merasa kejujuran petugas kurang memuaskan, 34 (49%) responden yang merasa kejujuran petugas cukup memuaskan, 33 (47%) responden yang merasa kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C memuaskan. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C di kantor Polresta Denpasar ada responden yang merasa tidak memuaskan, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (68,5).

Indikator ketiga dengan pernyataan “jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 52 (74%) responden yang merasa jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas cukup memuaskan, 18 (26%) responden yang merasa jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas pemohon SIM C memuaskan. Skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini termasuk kategori baik (65,1)

Indikator keempat dengan pernyataan “Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM” dari 70 (100%) responden terdapat 14 (20%) responden yang merasa pengetahuan dan tanggung jawab petugas kurang memuaskan, 42 (60%) responden yang merasa pengetahuan dan tanggung jawab petugas cukup memuaskan, 14 (20%)

responden yang merasa pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM memuaskan. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM di kantor Polresta Denpasar ada responden yang merasa kurang memuaskan, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (60,0).

Sedangkan skor persepsi dimensi Jaminan (Assurance) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Jaminan (Assurance) dengan skor 65,6.

4.2.1.5 Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi Empati (Empathy) pada penelitian ini meliputi: pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C, keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C dan kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan. Data persepsi responden terhadap dimensi dan indikator empati terlihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.10
Deskripsi dimensi Empati (Empathy)
Menurut persepsi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C	0	8	47	15	0	70	62,0
		0	12	67	21	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
2.	Keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C	0	17	44	9	0	70	57,7
		0	24	63	13	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
3.	Kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan	0	13	48	9	0	70	58,8
		0	19	68	13	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
Skor Rata-rata							59,5	

Sumber: Data Primer Mei 20

Dari tabel 4.10 di atas dapat kita lihat nilai dari masing-masing indikator untuk dimensi Empati (Empathy) dari Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Dalam mengukur persepsi pemohon atas dimensi Empati (Empathy) terdapat 4 (3) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (tidak memuaskan) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat memuaskan).

Indikator pertama dengan pernyataan “pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 8(12%) responden yang merasa pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon kurang memuaskan, 47(67%) responden yang merasa pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon cukup memuaskan, 15(21%) responden yang merasa pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C memuaskan. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C di kantor Polresta Denpasar ada responden yang merasa kurang memuaskan, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori baik (62,0).

Indikator kedua dengan pernyataan “keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 17 (24%) responden yang merasa keadilan yang ditunjukkan petugas kurang memuaskan, 44(63%) responden yang merasa keadilan yang ditunjukkan petugas cukup memuaskan, 9 (13%) responden yang merasa keadilan yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM C memuaskan. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa keadilan yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM C di kantor Polresta Denpasar ada responden yang merasa kurang memuaskan, tetapi

dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori cukup baik (57,7).

Indikator ketiga dengan pernyataan “Kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan” dari 70 (100%) responden terdapat 13(19%) responden yang merasa memperoleh kemudahan untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan kurang memuaskan, 48 (68%) responden yang merasa memperoleh kemudahan untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan cukup memuaskan, 9 (13%) responden yang merasa memperoleh kemudahan untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan SIM C memuaskan. Dari pendapat responden tersebut terlihat bahwa ada responden yang merasa kurang dalam memperoleh kemudahan untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan SIM C di kantor Polresta Denpasar, tetapi dilihat dari skor persepsi (tingkat kualitas pelayanan yang dialami) dari indikator ini masih termasuk kategori cukup baik (58,8). Sedangkan skor persepsi dimensi Empati (Empathy) tergolong kategori cukup baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Empati (Empathy) dengan skor 59,5.

Selanjutnya, dari hasil rekapitulasi persepsi pemohon atas lima dimensi kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Polresta Denpasar, terlihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Rekapitulasi Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat
Izin Mengemudi (SIM) Golongan
C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar
Menurut Persepsi Pemohon (N=70)

No	Dimensi-dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
1.	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	62,6	Baik
	1. Kondisi gedung kantor Polresta Denpasar,	66,8	Baik
	2. Kenyamanan ruang pelayanan,	62,0	Baik
	3. Sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll,	65,1	Baik
	4. Alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll,	58,8	Cukup Baik
5. Sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas Administrasi.	58,5	Cukup Baik	
2.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	62,5	Baik
	1. Pemeriksaan kelengkapan permohonan SIM C,	64,5	Baik
	2. Kemampuan petugas melayani dengan baik,	61,4	Baik
	3. Kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C,	62,2	Baik
4. Penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai.	62,2	Baik	
3.	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	65,8	Baik
	1. Respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C,	64,2	Baik
	2. Respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C,	63,1	Baik
	3. Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas,	67,4	Baik
4. Jumlah informasi yang diberikan petugas	68,5	Baik	
4.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	65,6	Baik
	1. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C,	68,8	Baik
	2. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C,	68,5	Baik
	3. Jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C,	65,1	Baik
4. Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM.	60,0	Cukup Baik	
5.	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	59,5	Cukup Baik
	1. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C,	62,0	Baik
	2. Keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C,	57,7	Cukup Baik
3. Kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan.	58,8	Cukup Baik	
Persepsi terhadap tingkat kualitas pelayanan		63,2	Baik

Sumber: Data Primer Mei 201

Tabel 4.11 di atas, dapat menjelaskan bahwa dari 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar yang dialami (dirasakan) pemohon atau layanan yang dipersepsikan rata-rata tergolong baik dengan skor 63,2. Rata-rata indikator Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) tergolong baik dengan 62,6, rata-rata indikator Dimensi Kehandalan (Reliability) tergolong baik dengan skor 62,5, rata-rata indikator Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tergolong baik 65,8, rata-rata indikator Dimensi Jaminan (Assurance) juga tergolong baik dengan skor 65,6 dan rata-rata indikator Dimensi Empati (Empathy) tergolong cukup baik dengan skor 59,6.

4.2 Harapan Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C

Secara sederhana, pelayanan yang berkualitas adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan sering diformulasikan berdasarkan keinginan pemohon/pelanggan berkenaan dengan pelayanan yang seharusnya diberikan atau ditawarkan. Pelayanan yang berkualitas adalah keadaan yang didambakan, butuhkan, diinginkan, diharapkan, bahkan dituntut oleh setiap pemohon/pelanggan yang dapat dianalisis melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

4.2.2.1 Dimensi bukti fisik (tangibles)

Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) pada penelitian ini meliputi: kondisi gedung kantor Polresta Denpasar, kenyamanan ruang pelayanan, sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll, alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll, dan sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi. Data harapan

responden terhadap dimensi dan indikator bukti fisik terlihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.12
Deskripsi dimensi bukti fisik (tangibles)
Menurut harapan/ekspektasi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kondisi gedung kantor Polresta Denpasar	0	0	46	22	2	70	67,4
		0	0	66	31	3%	100	
		%	%	%	%		%	
2.	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	52	18	0	70	65,1
		0	0	74	26	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
3.	Sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll	0	0	52	18	0	70	65,1
		0	0	74	26	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
4.	Alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll	0	0	64	6	0	70	61,7
		0	0	91	9	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
5.	Sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi	0	0	60	10	0	70	62,8
		0	0	86	14	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
Skor Rata-rata							64,4	

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa harapan pemohon Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dari dimensi bukti fisik (tangibles) menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Dalam mengukur harapan pemohon atas dimensi bukti fisik (tangibles) terdapat 5 (lima) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1

sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (tidak memadai) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat memadai).

Indikator pertama dengan pernyataan “kondisi gedung kantor Polresta Denpasar” dari 70 (100%) responden terdapat 46 (66%) responden menyatakan keinginan cukup memadai, 22 (31%) responden menyatakan keinginan memadai dan 2 (3%) responden menyatakan keinginan agar supaya kondisi gedung kantor Polresta Denpasar sangat memadai. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (67,4).

Indikator kedua dengan pernyataan “kenyamanan ruang pelayanan” dari 70 (100%) responden terdapat 52 (74%) responden menyatakan keinginan cukup memadai, 18 (26%) responden menyatakan keinginan agar supaya kenyamanan ruang pelayanan kantor Polresta Denpasar memadai. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (65,1).

Indikator ketiga dengan pernyataan “sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll” dari 70 (100%) responden terdapat 52 (74%) responden menyatakan keinginan cukup memadai, 18 (26%) responden menyatakan keinginan agar supaya sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll kantor Polresta Denpasar memadai. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (65,1).

Indikator keempat dengan pernyataan “alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll” dari 70 (100%) responden terdapat 64 (91%) responden menyatakan keinginan cukup memadai dan 6 (9%) responden menyatakan keinginan agar supaya alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll kantor Polresta Denpasar memadai. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (61,7).

Sedangkan indikator kelima dengan pernyataan “sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi” dari 70 (100%)

responden terdapat 60 (86%) responden menyatakan keinginan cukup memadai dan 10 (14%) responden menyatakan keinginan agar supaya sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi kantor Polresta Denpasar memadai. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (62,8).

Selanjutnya, dari Tabel 4. diatas terlihat skor harapan dimensi Empati (Empathy) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Empati (Empathy) dengan skor 64,4.

4.2.2.2 Dimensi Kehandalan (Reability)

Dimensi Kehandalan (Reability) pada penelitian ini meliputi: pemeriksaan kelengkapan permohonan Perpanjangan SIM C, kemampuan petugas melayani dengan baik, kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C dan penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai. Data harapan responden terhadap dimensi dan indikator kehandalan terlihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.13
Deskripsi dimensi Kehandalan (Reability)
Menurut harapan/ekspektasi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Pemeriksaan kelengkapan permohonan Perpanjangan SIM C	0	0	46	21	3	70	67,7
		0	0	66	30	4%	100	
		%	%	%	%		%	
2.	Kemampuan petugas melayani dengan baik	0	1	52	17	0	70	64,5
		0	2%	74	24	0	100	
		%		%	%	%	%	
3.	Kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C	0	0	47	23	0	70	66,5
		0	0	67	33	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
4.	Penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai	0	0	57	13	0	70	63,7
		0	0	81	19	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
Skor Rata-rata							65,6	

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa harapan pemohon Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dari dimensi Kehandalan (Reability) menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Dalam mengukur harapan pemohon atas dimensi Kehandalan (Reability) terdapat 4 (empat) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (lambat) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat cepat).

Indikator pertama dengan pernyataan “pemeriksaan kelengkapan permohonan Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 46 (66%) responden menyatakan keinginan agar supaya cukup cepat, 21 (30%) responden menyatakan keinginan agar supaya cepat dan 3 (4%) responden menyatakan keinginan agar supaya pemeriksaan kelengkapan

permohonan Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar sangat cepat. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (67,7).

Indikator kedua dengan pernyataan “kemampuan petugas melayani dengan baik” dari 70 (100%) responden terdapat 1 (2%) responden menyatakan keinginan agar supaya agak lambat, 52 (74%) responden menyatakan keinginan agar supaya cukup cepat dan 17 (24%) responden menyatakan keinginan agar supaya pemeriksaan kelengkapan permohonan Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar cepat. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (64,5).

Indikator ketiga dengan pernyataan “kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 47 (67%) responden menyatakan keinginan agar supaya cukup cepat, dan 23 (33%) responden menyatakan keinginan agar supaya kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar berlangsung cepat. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (66,5).

Indikator keempat dengan pernyataan “penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai” dari 70 (100%) responden terdapat 57 (81%) responden menyatakan keinginan agar supaya cukup cepat, dan 23 (33%) responden menyatakan keinginan agar supaya penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai di kantor Polresta Denpasar berlangsung cepat. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (63,7).

Selanjutnya, dari Tabel 4. diatas terlihat skor harapan dimensi Dimensi Keandalan (Reability) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Keandalan (Reability) dengan skor 65,6.

4.2.2.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) pada penelitian ini meliputi: respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C, respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C, ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas dan jumlah informasi yang diberikan petugas. Data harapan responden terhadap dimensi dan indikator daya tanggap terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.14
Deskripsi dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)
Menurut harapan/ekspektasi (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C	0 0%	0 0%	34 49%	36 51%	0 0%	70 100%	70,2
2.	Respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C	0 0%	0 0%	43 61%	27 39%	0 0 %	70 100%	67,7
3.	Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas	0 0%	1 2%	40 57%	29 41%	0 0%	70 100%	67,7
4.	Jumlah informasi yang diberikan petugas	0 0%	0 0%	47 67%	23 33%	0 0%	70 100%	66,5
Skor Rata-rata								68,0

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dari Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C. Dalam mengukur harapan pemohon atas dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) terdapat 4 (empat) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (tidak memuaskan/tidak

memadai) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat memuaskan/sangat memadai).

Data indikator pertama dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), dengan pernyataan “respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 34 (49%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 36 (51%) responden menyatakan keinginan agar supaya respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (70,2).

Data indikator kedua dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), dengan pernyataan “respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 43 (61%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 27 (39%) responden menyatakan keinginan agar supaya respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (67,7).

Data indikator ketiga dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), dengan pernyataan “ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas” dari 70 (100%) responden terdapat 1 (2%) responden menyatakan keinginan kurang memadai, 40 (57%) responden menyatakan keinginan cukup memadai dan 29 (41%) responden menyatakan keinginan agar supaya ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas di kantor Polresta Denpasar memadai. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (67,7).

Data indikator keempat dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), dengan pernyataan “jumlah informasi yang diberikan petugas” dari 70 (100%) responden terdapat 47 (67%) responden menyatakan keinginan cukup memadai dan 23 (33%) responden

menyatakan keinginan agar supaya jumlah informasi yang diberikan petugas di kantor Polresta Denpasar memadai. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (65,5).

Selanjutnya, dari Tabel 4.14 diatas terlihat skor harapan dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dengan skor 68,0.

4.2.2.3 Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi Jaminan (Assurance) pada penelitian ini meliputi: keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C, kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan, jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C dan pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM. Data harapan responden terhadap dimensi dan indikator jaminan terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.15
Deskripsi dimensi Jaminan (Assurance)
Menurut harapan/ekspektasi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C	0	0	33	32	5	70	72,0
		0	0	47	46	7%	100	
		%	%	%	%		%	
2.	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C	0	0	37	33	0	70	69,4
		0	0	53	47	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
3.	Jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C	0	0	52	18	0	70	65,1
		0	0	74	26	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
4.	Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM	0	0	55	15	0	70	64,2
		0	0	79	21	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
Skor Rata-rata							67,6	

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan dimensi Jaminan (Assurance) dari Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C. Dalam mengukur harapan pemohon atas dimensi Jaminan (Assurance) terdapat 4 (empat) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (tidak memuaskan) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat memuaskan).

Data indikator pertama dari dimensi Jaminan (Assurance), dengan pernyataan “keramahan petugas dalam memberikan pelayanan” dari 70 (100%) responden terdapat 33 (47%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 32 (46%) responden menyatakan keinginan memuaskan dan 5 (7%) responden menyatakan keinginan agar supaya

keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Polresta Denpasar sangat memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (72,0).

Data indikator kedua dari dimensi Jaminan (Assurance), dengan pernyataan “kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 37 (53%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 33 (47%) responden menyatakan keinginan agar supaya kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C di kantor Polresta Denpasar memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (69,4).

Data indikator ketiga dari dimensi Jaminan (Assurance), dengan pernyataan “jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 52 (74%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 18 (26%) responden menyatakan keinginan agar supaya jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C di kantor Polresta Denpasar memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (65,1).

Data indikator keempat dari dimensi Jaminan (Assurance), dengan pernyataan “pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM” dari 70 (100%) responden terdapat 55 (79%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 15 (21%) responden menyatakan keinginan agar supaya pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM di kantor Polresta Denpasar memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (64,2).

Selanjutnya, dari Tabel 4.15 diatas terlihat skor harapan dimensi Jaminan (Assurance) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dengan skor 67,6.

4.2.2.3 Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi empati pada penelitian ini meliputi: pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C, keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C dan kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan. Data harapan responden terhadap dimensi dan indikator empati terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.16
Deskripsi dimensi Empati (Empathy)
Menurut harapan/ekspektasi pemohon (N=70)

No	Item pernyataan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C	0	0	55	15	0	70	64,2
		0	0	79	21	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
2.	Keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C	0	0	61	9	0	70	62,5
		0	0	87	13	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
3.	Kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan	0	0	60	10	0	70	62,8
		0	0	86	14	0	100	
		%	%	%	%	%	%	
Skor Rata-rata							63,1	

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan dimensi Empati (Empathy) dari Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C. Dalam mengukur harapan pemohon atas dimensi Empati (Empathy) terdapat 3 (tiga) indikator dan masing-masing indikator diberi skor 1 sampai dengan 5. Angka 1 untuk skor terendah (tidak memuaskan) dan angka 5 untuk skor tertinggi (sangat memuaskan).

Data indikator pertama dari Empati (Empathy), dengan pernyataan “pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 55 (79%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 15 (21%) responden menyatakan keinginan agar supaya pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (64,2).

Data indikator kedua dari dimensi Empati (Empathy), dengan pernyataan “keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C” dari 70 (100%) responden terdapat 61 (87%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 9 (13%) responden menyatakan keinginan agar supaya keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C di kantor Polresta Denpasar memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (62,5).

Data indikator ketiga dari dimensi Empati (Empathy), dengan pernyataan “kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan” dari 70 (100%) responden terdapat 60 (86%) responden menyatakan keinginan cukup memuaskan dan 10 (14%) responden menyatakan keinginan agar supaya kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan di kantor Polresta Denpasar memuaskan. Skor harapan (tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan) dari indikator ini termasuk kategori baik (62,8). Sedangkan skor harapan dimensi Empati (Empathy) tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi Empati (Empathy) dengan skor 63,1.

Selanjutnya, dari hasil rekapitulasi harapan pemohon atas lima dimensi kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C di Polresta Denpasar, terlihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Rekapitulasi Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat
Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota
(Polresta) Denpasar
Menurut Harapan Pemohon (N=70)

No	Dimensi-dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
1.	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	64,4	Baik
	1. Kondisi gedung kantor Polresta Denpasar,	67,4	Baik
	2. Kenyamanan ruang pelayanan,	65,1	Baik
	3. Sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll,	65,1	Baik
	4. Alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll,	61,7	Baik
	5. Sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas Administrasi.	62,8	Baik
2.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	65,6	Baik
	1. Pemeriksaan kelengkapan permohonan SIM C,	67,7	Baik
	2. Kemampuan petugas melayani dengan baik,	64,5	Baik
	3. Kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C,	66,5	Baik
	4. Penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai.	63,7	Baik
3.	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	68,0	Baik
	1. Respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C,	70,2	Baik
	2. Respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C,	67,7	Baik
	3. Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas,	67,7	Baik
	4. Jumlah informasi yang diberikan petugas	66,5	Baik
4.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	67,6	Baik
	1. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C,	72,0	Baik
	2. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C,	69,4	Baik
	3. Jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C,	65,1	Baik
	4. Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM.	64,2	Baik
5.	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	63,1	Baik
	1. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C,	64,2	Baik
	2. Keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C,	65,2	Baik
	3. Kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan.	62,8	Baik
Persepsi terhadap tingkat kualitas pelayanan		65,7	Baik

Sumber: Data Primer Mei 2015

Tabel 4.17 di atas, dapat menjelaskan bahwa dari 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar yang diharapkan pemohon atau layanan yang diinginkan pemohon rata-rata tergolong baik dengan skor 65,7. Rata-rata indikator Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) tergolong baik dengan 64,4, rata-rata indikator Dimensi Kehandalan (Reliability) tergolong baik dengan skor 65,6, rata-rata indikator Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tergolong baik 68,0, rata-rata indikator Dimensi Jaminan (Assurance) tergolong baik dengan skor 67,5 dan rata-rata indikator Dimensi Empati (Empathy) juga tergolong baik dengan skor 63,1.

4.3 Analisis Data

Untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar, dalam menganalisis data primer menggunakan model SerQual, yaitu dengan cara skor persepsi pemohon dikurangi dengan skor harapan pemohon, sehingga diperoleh skor SevQual. Hasil rekapitulasi perhitungan ServQual untuk tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18
Rekapitulasi Perhitungan ServQual Untuk Kualitas
Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar

No	Dimensi	Skor		ServQual	Tingkat Kualitas
		Persepsi	Harapan		
1	Bukti Fisik <i>(Tangibles)</i>	62,6	64,4	-1,8	Tidak Baik
2	Kehandalan <i>(Reliability)</i>	62,5	65,6	-3,1	Tidak Baik
3	Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	65,8	68,0	-2,2	Tidak Baik
4	Jaminan <i>(Assurance)</i>	65,6	67,6	-2,0	Tidak Baik
5	Empati <i>(Empathy)</i>	59,5	63,1	-3,6	Tidak Baik
Skor rata-rata Kualitas Pelayanan		63,2	65,7	-2,5	Tidak Baik

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari Tabel 4.18 di atas terlihat tidak ada angka ServQual positif, semua dimensi kualitas pelayanan memperoleh angka ServQual negatif, yaitu dimensi Bukti Fisik (Tangibles) memperoleh nilai ServQual -1,8 berarti Tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar berdasarkan dimensi ini dapat dikatakan tidak baik. Untuk dimensi Kehandalan (Reliability) memperoleh nilai ServQual -3,1, dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh nilai ServQual -2,2, dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh nilai ServQual -3,6, dan dimensi Empati (Empathy) memperoleh nilai ServQual -2,0, berarti masing-masing dimensi Tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar tergolong tidak baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi perhitungan *Service Quality* (*ServQual*) tersebut di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan dengan nilai *ServQual* -2,5 yang berarti yang berarti tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar tergolong tidak baik atau belum memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat pengguna layanan (pemohon SIM). Dengan demikian dapat penulis katakan Tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar secara umum “tidak baik” dengan nilai *ServQual* negatif.

4.4 Interpretasi Hasil Analisis Data

Sebagaimana telah dikemukakan diatas, telah didapatkan nilai *ServQual* dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dan hasil rata-rata nilai *ServQual* untuk kualitas pelayanan mendapat nilai angka negatif, yaitu -2,5 ini berarti ada perbedaan antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan (dirasakan) pemohon dengan kualitas pelayanan yang diharapkan (diinginkan) pemohon Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Di sini terlihat bahwa skor rata-rata persepsi Kualitas Pelayanan (63,2) lebih rendah dibandingkan dengan skor rata-rata harapan Kualitas Pelayanan (65,7), sehingga Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Layanan yang diharapkan (*expected service*) dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi gethok tular seperti terlihat pada Gambar 2.2. di depan. Mengapa nilai *ServQual* dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*) dan dimensi Empati (*Empathy*) memperoleh nilai negatif atau tergolong tidak baik serta nilai *ServQual* rata-rata dari Kualitas

pelayanan juga memperoleh nilai negatif atau tergolong tidak baik ? Karena harapan pemohon/masyarakat yang memperpanjang SIM Golongan C dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi gethok tular tersebut. Pemohon/masyarakat yang memperpanjang SIM C di Polresta Denpasar adalah masyarakat yang tinggal di wilayah perkotaan yaitu di Kota Denpasar. Masyarakat yang tinggal wilayah perkotaan umumnya sudah sering berurusan dengan instansi/organisasi yang lain terutama organisasi bisnis, seperti Bank, Service Center Seluler, Perusahaan-perusahaan pembiayaan, dan lain-lain. Mereka sudah biasa mendapat pelayanan yang memuaskan, mulai diterima dengan ramah tamah oleh petugas parkir/keamanan, petugas pelayanan dan bagian-bagaian yang lainnya diterima dan dilayani dengan baik, hal inilah yang menyebabkan kualitas pelayanan yang dipersepsikan/dirasakan lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan/diekspektasikan oleh pemohon perpanjangan SIM Golongan C di Polresta Denpasar.

Jika dilihat pada penyajian data tentang Persepsi Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C dari Tabel 4.6 – 4.10 rata-rata tergolong Baik dan tentang Harapan Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C dari Tabel 4.12 - 4.16 juga rata-rata tergolong Baik, tetapi karena Polresta tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan/ekspektasi pemohon maka kualitas pelayanan masih tergolong tidak baik (memperoleh nilai *SerQual* negatif). Atau dengan kata lain harapan/ekspektasi pemohon tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan pemohon. Oleh karena itu semangat Mewirausakan Birokrasi (*Reinventing Government*): Mentranformasi Semangat Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik yang diajukan oleh David Osborne dan Ted Gaebler relevan sekali untuk dikembangkan pada Instansi Pemerintah termasuk di Polresta Denpasar. Berikut di

bawah ini interpretasi dari hasil analisis data pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

4.4.1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dari dimensi Dimensi Bukti Fisik ini, diperoleh nilai *ServQual* - 1,8 yang diinterpretasikan bahwa dalam kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik dikategorikan kualitasnya tidak baik atau negatif. Dimana dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dan harapan menghasilkan nilai negatif, maka persepsi atas tingkat pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari pada tingkat pelayanan yang diharapkan. Tingkat pelayanan yang demikian itu dikategorikan tidak baik. Hal tersebut dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan pemohon mengenai Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar belum sepenuhnya tersedia atau terpenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon.

Dari hasil pengamatan penulis dan jawaban responden dari kuisioner penelitian mengenai: kenyamanan ruang pelayanan, alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll dan sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi, ada pemohon (responden) yang mempersepsikan merasakan kurang memadai. Kenyamanan ruang pelayanan dirasakan tidak memadai, karena pemohon SIM ada yang masih harus berdiri untuk menunggu giliran Foto SIM di ruang Data dan Foto, meskipun di Polresta Denpasar memiliki 3 (tiga) ruangan untuk Data dan Foto SIM. Hal ini karena jumlah pemohon tidak sebanding jumlah ruang pelayanan yang dimiliki. Menurut Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi, Pemerintah Daerah Provinsi Bali dan Kepolisian Daerah Bali, sudah merencanakan memindahkan Kantor Polresta Denpasar ke Desa Padanggalak, Denpasar Timur karena kantor Polresta Denpasar sudah kurang memadai sehingga dapat melayani masyarakat dengan lebih baik.

Ruang Tunggu pemohon SIM dirasakan kurang memadai karena kadang-kadang pemohon SIM sering tidak dapat duduk selama menunggu giliran dalam proses Penerbitan SIM, meskipun ruangan sudah ada AC. Sedangkan alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer dirasakan kurang memadai karena pemohon SIM perlu menunggu antrean lebih dari 15 menit untuk dapat giliran pada proses penerbitan SIM selanjutnya. Padahal jumlah Computer tidak bisa ditambah karena luas ruangan tidak mendukung.



Gambar 4.7
Pemohon SIM Antre Berdiri di Luar Ruang Tunggu SIM
Seminggu Menjelang Hari Raya Idul Fitri Tahun 2015



Sumber: Data Sekunder Mei 2015

4.4.2 Dimensi Kehandalan (Reliability)

Dimensi Kehandalan/Reliabilitas (Reliability) berkaitan dengan kemampuan organisasi menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Ini berarti bahwa dalam memberikan layanan, para petugas tidak menunda-nunda waktu dalam menyelesaikan

kewajibannya kepada para pemohon (pelanggan). Pelayanan yang cepat adalah keinginan/harapan masyarakat (pemohon).

Pada dimensi Keandalan (Reliability), didapatkan perbedaan antara persepsi dan harapan dengan nilai ServQual -3,1 yang diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dikategorikan tidak baik. Hal ini dapat dipahami karena apa yang dipersepsikan pemohon mengenai kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C dan penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai, belum sesuai dengan harapan pemohon pada umumnya. Kemampuan para petugas dalam mewujudkan pelayanan dengan baik dan cepat belum sepenuhnya dipersepsikan oleh para pemohon dengan baik. Penyelesaian permohonan SIM Golongan C dari pengajuan sampai selesai belum membuat pemohon merasa terpenuhi harapannya.

4.4.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Nilai ServQual dari dimensi Daya Tanggap ini adalah -2,2 yang diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dikategorikan tidak baik. Hal ini dapat dipahami karena pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan oleh pemohon mengenai respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C dan respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C adalah lebih rendah dari pada yang diharapkan pemohon. Dari jawaban kuisisioner ada pemohon/responden yang merasa respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C tidak memuaskan.

4.4.4 Dimensi Jaminan (Assurance)

Pada dimensi ini, didapat nilai ServQual -2,0 yang diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin

Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dikategorikan tidak baik. Hal ini karena harapan pemohon mengenai keramahan dan kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C, jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C dan pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM C belum terpenuhi.

Masyarakat pada umumnya belum memperoleh pelayanan yang ramah jika berurusan dengan birokrasi/organisasi pemerintah, juga termasuk berurusan dengan kepolisian yang belum sepenuhnya dapat melayani masyarakat dengan baik. Belum bisa memandang pemohon (masyarakat) sebagai pelanggan seperti pada organisasi bisnis.

4.4.5 Dimensi Empati (Empathy)

Empati (Empathy) adalah melakukan sesuatu kepada orang lain dengan menggunakan cara berpikir dari orang lain tersebut, yang menurut orang itu menyenangkan dan benar. Empati berkaitan dengan kemampuan kita merespon dengan baik keinginan orang lain.

Nilai ServQual dari dimensi Empati ini adalah -3,6 yang diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dikategorikan tidak baik. Hal ini karena pemohon merasa apa yang dialami mengenai pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C, keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C dan kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan belum memenuhi harapan pemohon.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari analisis Service Quality (ServQual) menunjukkan Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar adalah tidak baik (-2,5). Dari hasil analisis seluruh dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar, persepsi atau keyakinan atas pelayanan yang diterima atau dialami oleh pemohon masih dijauh dibawah harapan pemohon terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan atau ditawarkan oleh Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Kualitas pelayanan yang demikian tergolong kualitas pelayanan yang tidak baik.

Dari perhitungan ServQual, terlihat ada kesenjangan (gap) pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Artinya Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar secara keseluruhan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini tampak dalam nilai ServQual dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang semuanya bernilai negatif

5.2 Saran-saran

Sesuai dengan hasil dari kesimpulan di atas dan beberapa temuan di lapangan, maka implikasi dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Denpasar dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan Bukti Fisik, maka diupayakan agar segera direalisasikan rencana memindahkan pelayanan SIM Polresta Denpasar ke Desa Padangalak Denpasar Timur (rencana ini sudah disetujui Pemerintah Daerah Bali), sehingga dengan kantor yang lebih luas dapat memperbanyak petugas pelayanan SIM, sarana dan prasarana pelayanan SIM. Kantor pelayanan SIM di Polresta Denpasar

saat ini sudah tidak representatif (antara petugas, sarana dan prasarana pelayanan SIM tidak sebanding dengan jumlah pemohon SIM).

- b. Untuk meningkatkan Keandalan, Polresta Denpasar perlu menambah pelatihan-pelatihan kepada petugas pelayanan SIM untuk meningkatkan ketrampilan dan kemampuan, khususnya sensitifitas terhadap harapan dan keluhan masyarakat sebagai bahan masukan, pengalaman dan koreksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Untuk meningkatkan Daya Tanggap, Polresta Denpasar perlu mempunyai Web untuk menginformasiakan dan mengkomunikasikan secara luas tentang segala hal yang berkaitan dengan pelayanan, baik itu pelayanan SIM Golongan C maupun pelayanan lainnya.
- d. Untuk meningkatkan Jaminan dan Empati, Polresta Denpasar perlu menyelenggarakan pelatihan-pelatihan dan mendatangkan motivator agar semangat melayani masyarakat (memandang pemohon sim sebagai pelanggan) semakin tumbuh dan berkembang pada jiwa personil pelayanan SIM dan pelayanan pada masyarakat yang lainnya.
- e. Diupayakan agar ada penelitian lain yang lebih luas dan menyeluruh terhadap segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan Polresta Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, Abdul Kholiq, 2011, *Buku Ajar Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Negara Kesatuan Indonesia Pasca Reformasi*, Universitas Jember FISIP Jurusan Ilmu Administrasi.
- Danin, Sudarwan, 1997, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku, Acuan Dasar Bagi Mahasiswa Program Sarjana dan Penelitian Pemula*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Djaenuri, Aries., 1997, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: IIP-Press, Jakarta
- Hadi, Sutrisno., 1990, *Metodologi Research, Jilid I*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gaya Media, Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin, H., 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Inu Kencana, Syafiie, dkk, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fatah, R. Eep Saefullah, 1993, *Masalah dan Prospek Demokrasi di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Gasperz, Vincent, 2011, *Total Quality Management*, PT. Percetakan Penebar Swadaya, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran ; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Ancella Anitawati (Terjemahan), Salemba Empat Prentice, Jakarta.
- Kristiadi, JB., 1997, *Dimensi Praktis Manajemen Pembangunan di Indonesia*, STIA-LAN Pres, Jakarta.
- Kurniawan, Dillis Robbi, 2009, *Tesis: Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran di Kabupaten Situbondo*, Program Pascasarjana Universitas Jember.
- Lukman, Sampara, 2004, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.

- Martin, William, B., 1991, *Pelayanan Pelanggan Yang Bermutu*, cet. I, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Moenir, H. A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet. IX, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Modul 1 Diklat Teknis, *Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu* oleh Departemen Dalam Negeri dan Lembaga Administrasi Negara.
- Nurmandi, Achmad, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Penerbit PT. Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.
- Osborne, David., dan Gaebler, Ted., 1995, *Mewirusahaakan Birokrasi*, PT. Teruna Grafica.
- Rasyid, Ryass., 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, PT. Yasrip Watampone, Jakarta.
- Saefullah, Djaja., 2009, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, FISIP Unpad, Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian., 1989, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 1992, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
-, 2013, *Metode Penelitian Kombinasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Dwight Waldo, 1986, *Pengantar Studi Public Administration*, Aksara Baru, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2003, *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, C.V. Andi Offcet (Penerbit Andi), Yogyakarta.
-, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, C.V. Andi Offcet (Penerbit Andi), Yogyakarta.

Toha, Miftah., 1995, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali Press, Jakarta

Undang-undang/Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 4 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Download Internet:

<http://id.wikipedia.org/wiki/Proses> (23 April 2012).

<http://www.ombudsman.go.id/Website/archieve/Tahunan/1/id> (19 april 2012).

http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik (11 april 2012).

<http://www.tubasmedia.com/berita/pemohon-sim-di-polresta-depok-mengeluh/> (9 Pebruari 2013).

<http://www.balipost.com/mediadetail.php?module=detailberita&kid=10&id=69506> (9 Pebruari 2013).

<http://balipublika.com/calosimhilangsatutumbuhseribu/> (diakses 9 Pebruari 2013).

<http://imadewira.com/pelayanan-cetak-sim-hilang-di-poltabes-denpasar/> (9 Pebruari 2013).

<http://www.balipost.com/mediadetail.php?module=detailberitaminggu&kid=0&id=69778> (9 Pebruari 2013).

<http://muda.kompasiana.com/2011/04/11/pengalaman-membuat-sim-alawat-calo-353793.html> (9 Pebruari 2013).

<http://metro.kompasiana.com/2010/06/21/penderita-epilepsi-punya-sim-lemahnya-sistem-pembuatan-sim-172940.html> (9 Pebruari 2013).

<http://www.tubasmedia.com/berita/pemohon-sim-di-polresta-depok-mengeluh/> (9 Pebruari 2013).

<http://pelayanmasyarakat.blogspot.com/2010/08/langkah-langkah-dan-tips-membuat-sim.html> (9 Pebruari 2013).

<http://pelayanmasyarakat.blogspot.com/2010/06/sosialisasi-pp-no-50-tahun-2010-pnbp-yg.html> (9 Pebruari 2013).

[\(https://teorionline.wordpress.com/tag/sampel-populasi-penelitian-teknik-sampling/](https://teorionline.wordpress.com/tag/sampel-populasi-penelitian-teknik-sampling/) (9 Oktober 2015).

Lampiran 1

PERMOHONAN

Dengan ini saya :

Nama : Drs. Dewa Ketut Suryawan

Tempat, tanggal lahir : Jemberana, 1 Maret 1965

Agama : Hindu

Status : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Jember
Program Studi Ilmu Administrasi

Alamat : Jalan Kebo Iwa Utara Gg. XX Perum Priskila Taman Anyar
No. 10 Denpasar H P . 081 70 6666 50

Mohon Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi atau menjawab sejumlah pertanyaan secara jujur, dimaksudkan sebagai bahan dasar untuk menyelesaikan tugas akhir (Tesis) yang berjudul: KUALITAS PELAYANAN PROSES PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) GOLONGAN C DI KEPOLISIAN RESORT KOTA (POLRESTA) DENPASAR. Jawaban Bpk/Ibu/Saudara diharapkan objektif artinya diisi apa adanya sesuai dengan kondisi yang dirasakan. Kami akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Atas kesediaan dan kerja samanya yang baik di sampaikan terimakasih.

Hormat Saya,

Ttd.

Drs. Dewa Ketut Suryawan

DAFTAR KUISIONER

A. PETUNJUK PENGISIAN

Mohom dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/saudara untuk menjawab dengan pendapat Anda pada pernyataan yang tersedia (terdapat 2 set pernyataan pertama tentang HARAPAN/EKSPEKTASI (dijawab sebelum memulai proses perpanjangan Surat Izin Mengemudi) dan kedua tentang KENYATAAN/PERSEPSI (dijawab setelah proses perpanjangan Surat Izin Mengemudi/setelah memperoleh SIM) dengan memberi tanda siang (X) pada jawaan (kolom penilaian) yang Anda pilih sesuai dengan yang Anda rasakan dari Kualitas Pelayanan Proses Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resort Kota (Polresta) Denpasar.

B. IDENTITAS RESPONDEN

(isi atau berilah tanda silang (X) pada nomor jawaban / data yang telah disediakan)

Nomor Responden :(tidak perlu diisi)

Jenis Kelamin : 1. Pria 2. Wanita

Umur :tahun

Pendidikan : 1. SD 4. D1/D2/D3
2. SLTP 5. S1
3. SLTA 6. S2

Pekerjaan : 1. PNS/TNI/POLRI 3. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
2. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta

**I. HARAPAN / EKSPEKTASI *) DARI PEMOHON TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PROSES PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGENUDI (SIM) GOLONGAN C
DI KEPOLISIAN RESORT KOTA (POLRESTA) DENPASAR**

*) Keinginan pemohon SIM Golongan C berkenaan dengan pelayanan yang seharusnya di berikan atau ditawarkan

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memadai	Memadai	Cukup Memadai	Kurang Memadai	Tidak Memadai
I	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	-	-	-	-	-
A	Kondisi Sarana dan Prasarana Gedung	-	-	-	-	-
1	Kondisi gedung kantor Polresta Denpasar					
2	Kenyamanan ruang pelayanan					
3	Sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll					
B	Pasilitas Penunjang	-	-	-	-	-
4	Alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll					
5	Sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Cepat	Cepat	Cukup Cepat	Agak Lambat	Lambat
II	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	-	-	-	-	-
A	Ketepatan dalam Pelayanan	-	-	-	-	-
6	Pemeriksaan kelengkapan permohonan perpanjangan SIM C					
7	Kemampuan petugas melayani dengan baik					

B	Kecepatan dalam Pelayanan	-	-	-	-	-
8	Kecepatan pelayanan permohonan perpanjangan SIM C					
9	Penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
III	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	-	-	-	-	-
A	Daya Tanggap Petugas Pelayanan	-	-	-	-	-
10	Respon petugas pelayanan terhadap pemohon perpanjangan SIM C					
11	Respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon perpanjangan SIM C					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memadai	Memadai	Cukup Memadai	Kurang Memadai	Tidak Memadai
B	Kemampuan Memberikan Informasi	-	-	-	-	-
12	Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas					
13	Jumlah informasi yang diberikan petugas					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
IV	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	-	-	-	-	-
A	Keramahan dan Kejujuran Petugas dalam Memberikan Pelayanan	-	-	-	-	-
14	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C					
15	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
B	Jaminan dan Pengetahuan Petugas	-	-	-	-	-
16	Jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C					
17	Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
V	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	-	-	-	-	-
A	Perhatian Petugas Pelayanan	-	-	-	-	-
18	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon perpanjangan SIM C					
19	Keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon perpanjangan SIM C					
B	Akses terhadap Petugas Pelayanan	-	-	-	-	-
20	Kemudahan pemohon perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan					

No Responden: (tidak perlu diisi)

**II. PERSEPSI *) DARI PEMOHON TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PROSES PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) GOLONGAN C
DI KEPOLISIAN RESORT KOTA (POLRESTA) DENPASAR**

*) Keyakinan pemohon SIM Golongan C bekeanan dengan pelayanan yang diterima atau dialami.

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memadai	Memadai	Cukup Memadai	Kurang Memadai	Tidak Memadai
I	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	-	-	-	-	-
A	Kondisi Sarana dan Prasarana Gedung	-	-	-	-	-
1	Kondisi gedung kantor Polresta Denpasar					
2	Kenyamanan ruang pelayanan					
3	Sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll					
B	Pasilitas Penunjang	-	-	-	-	-
4	Alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara, dll					
5	Sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas administrasi					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Cepat	Cepat	Cukup Cepat	Agak Lambat	Lambat
II	Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)	-	-	-	-	-
A	Ketepatan dalam Pelayanan	-	-	-	-	-
6	Pemeriksaan kelengkapan permohonan perpanjangan SIM C					
7	Kemampuan petugas melayani dengan baik					
B	Kecepatan dalam Pelayanan	-	-	-	-	-
8	Kecepatan pelayanan permohonan perpanjangan SIM C					
9	Penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
III	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	-	-	-	-	-
A	Daya Tanggap Petugas Pelayanan	-	-	-	-	-
10	Respon petugas pelayanan terhadap pemohon perpanjangan SIM C					
11	Respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon perpanjangan SIM C					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memadai	Memadai	Cukup Memadai	Kurang Memadai	Tidak Memadai
B	Kemampuan Memberikan Informasi	-	-	-	-	-
12	Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas					
13	Jumlah informasi yang diberikan petugas					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
IV	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	-	-	-	-	-
A	Keramahan dan Kejujuran Petugas dalam Memberikan Pelayanan	-	-	-	-	-
14	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C					
15	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
B	Jaminan dan Pengetahuan Petugas	-	-	-	-	-
16	Jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C					
17	Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM					

No. Item	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
V	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	-	-	-	-	-
A	Perhatian Petugas Pelayanan	-	-	-	-	-
18	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon perpanjangan SIM C					
19	Keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon perpanjangan SIM C					
B	Akses terhadap Petugas Pelayanan	-	-	-	-	-
20	Kemudahan pemohon perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan					

Lampiran 2.

TABEL REKAPITULASI PERSEPSI DARI RESPONDEN (N=70) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGENEMUDI (SIM) GOLONGAN C DI KEPOLISIAN RESORT KOTA (POLRESTA) DENPASAR

No. Res-ponden	Penilaian per item pernyataan (Persepsi)																			
	Dimensi Kualitas Pelayanan																			
	Bukti Fisik					Kehandalan				Daya Tanggap				Jaminan				Empati		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	2	3	2	2
3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
6	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
7	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
9	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
10	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
11	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3
12	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
13	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
14	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
15	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
16	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
17	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
19	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3
20	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
24	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2
25	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
26	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
27	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
28	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
29	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
31	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
33	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3
34	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
35	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
36	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
37	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
38	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3
39	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
41	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3
42	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2

No. Respon- den	Penilaian per item pernyataan (Persepsi)																			
	Dimensi Kualitas Pelayanan																			
	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap				Jaminan				Empati	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
44	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
45	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
46	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2
47	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
48	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
49	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
50	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
51	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
52	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
53	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
55	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3
56	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
57	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
58	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
59	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3
60	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
61	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
62	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
63	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
64	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
65	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
67	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3
68	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
69	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
70	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
JML	234	217	228	199	205	216	215	218	217	224	221	236	230	238	240	228	211	216	202	207
Rata-rata	3,34	3,10	3,25	2,84	2,92	3,08	3,07	3,11	3,10	3,20	3,15	3,37	3,28	3,40	3,42	3,25	3,01	3,08	2,88	2,95

TABEL JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN KATEGORI JAWABAN TERHADAP PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)

Katg Jwbn	Item Pernyataan (Persepsi)																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
2	0	11	0	10	15	8	12	15	2	3	0	4	3	1	3	0	14	8	17	13
3	46	41	52	54	45	38	41	32	53	46	59	36	34	35	34	52	42	47	44	48
4	24	18	18	6	10	24	17	23	13	20	11	30	33	31	33	18	14	15	9	9
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JML	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

TABEL JUMLAH NILAI PER ITEM PERNYATAAN (PERSEPSI)

Katg Jwbn	Item Pernyataan (Persepsi)																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
2	0	22	0	20	30	16	24	30	4	6	0	8	6	2	6	0	28	16	34	26
3	138	123	156	162	135	114	123	96	159	138	177	108	102	105	102	156	126	141	132	144
4	96	72	72	24	40	96	68	92	52	80	44	120	132	124	132	72	56	60	36	36
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jml nilai item	234	217	228	206	205	226	215	218	217	225	221	236	240	234	240	228	210	217	202	206

TABEL PROSENTASE (%) DAN SKOR PER ITEM PERNYATAAN (PERSEPSI)

Katg Jwbn	Item Pernyataan (Persepsi)																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0					
2	0	16	0	14	22	12	17	21	3	4	0	6	4	2	4	0	20	12	24	19					
3	66	58	74	77	64	54	59	46	76	66	84	51	49	50	49	74	60	67	63	68					
4	34	26	26	9	14	34	24	33	18	28	16	43	47	44	47	26	20	21	13	13					
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100					
Skor Item	66,8	62	65,1	58,8	58,5	64,5	61,4	62,2	62	64,2	63,1	67,4	68,5	68,8	68,5	65,1	60	62	57,7	58,8					
Skor Dimensi	62,6					62,5					65,8					65,6					59,5				
Skor Persepsi	63,2																								

Lampiran 3.

TABEL REKAPITULASI HARAPAN/EKSPEKTASI DARI RESPONDEN (N=70) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGENEMUDI (SIM) GOLONGAN C DI KEPOLISIAN RESORT KOTA (POLRESTA) DENPASAR

No. Responden	Penilaian per item pernyataan (Harapan)																			
	Dimensi Kualitas Pelayanan																			
	Bukti Fisik					Kehandalan				Daya Tanggap				Jaminan				Empati		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3
2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
6	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
9	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
10	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
24	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
26	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
27	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
28	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
31	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3
32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
37	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
41	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

No. Respon- den	Penilaian per item pernyataan (Harapan)																			
	Dimensi Kualitas Pelayanan																			
	Bukti Fisik					Kehandalan				Daya Tanggap				Jaminan				Empati		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3
44	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
46	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
48	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
49	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
50	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
51	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
53	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
63	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
67	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
JML	236	228	228	216	220	237	226	233	223	246	237	238	233	248	243	228	225	225	219	220
Rata-rata	3,48	3,38	3,25	3,08	3,14	3,38	3,22	3,32	3,18	3,51	3,38	3,40	3,32	3,54	3,47	3,38	3,21	3,21	3,12	3,14

TABEL JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN KATEGORI JAWABAN TERHADAP PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN (EKSPEKTASI/HARAPAN)

Katg Jwbn	Item Pernyataan (Harapan)																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	46	52	52	64	60	46	52	47	57	34	43	40	47	33	37	52	55	55	61	60
4	22	18	18	6	10	21	17	23	13	36	27	29	23	32	33	18	15	15	9	10
5	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
JML	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

TABEL JUMLAH NILAI PER ITEM PERNYATAAN (EKSPEKTASI/HARAPAN)

Katg Jwbn	Item Pernyataan (Harapan)																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	138	156	156	192	180	138	156	141	171	102	129	120	141	99	111	156	165	165	183	180
4	88	72	72	24	40	84	68	92	52	144	108	116	92	128	132	72	60	60	36	40
5	10	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0
Jml nilai item	236	228	228	216	220	237	226	233	223	246	237	237	233	252	243	228	225	225	219	220

TABEL PROSENTASE (%) DAN SKOR PER ITEM PERNYATAAN (EKSPEKTASI/HARAPAN)

Katg Jwbn	Item Pernyataan (Harapan)																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	66	74	74	91	86	66	74	67	81	49	61	57	67	47	53	74	79	79	87	86
4	31	26	26	9	14	30	24	33	19	51	39	41	33	46	47	26	21	21	13	14
5	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor Item	67,4	65,1	65,1	61,7	62,8	67,7	64,5	66,5	63,7	70,2	67,7	67,7	66,5	72	69,4	65,1	64,2	64,2	62,5	62,8
Skor Dimensi	64,4				65,6				68,0				67,6				63,1			
Skor Harapan	65,7																			

Lampiran 4.

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH BALI
RESOR KOTA DENPASAR

DATA KESARJANAAN PERSONEL POLRI POLRESTA DENPASAR

NO	NAMA	PANGKAT	NRP	JENIS PENDIDIKAN				KET
				S1		S2		
				THN LULUS	NAMA PERGURUAN TINGGI/AKREDITASI	THN LULUS	NAMA PERGURUAN TINGGI/AKREDITASI	
a	b	c	d	e	f	g	h	k
1	ANAK AGUNG MADE SUDANA,S.Ik, S.H.	KOMBES POL	66060668					
2	I NYOMAN ARTANA, S.H.	AKBP	68010598					
3	LUH KETUT AMY RAMAYATHI PRAKASA, SIP, MM	KOMPOL	70050045	1997	UNIV.WARMADEWA	2007	UNIV. WIJAYA PUTRA SURABAYA	
4	NANANG PRIHASMOKO, S.T., S.H., M.H.	KOMPOL	75020662	1999	INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG	2012	UNIV. MAHENDRADATTA DENPASAR/	
				2008	UNIV. MAHENDRADATTA DENPASAR/			
5	I NYOMAN NURYANA, S.H., M.H	KOMPOL	63080678					
6	I GEDE GANEFO, S.H, M.H.	KOMPOL	63110545	2004	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /	2009	UNIV. WIJAYA KUSUMA SURABAYA	

7	I NENGAH SADIARTA, SH, SIK	KOMPOL	78051232	2010	UNIV. BHAYANGKARA JAKARTA RAYA		
8	I NYOMAN WECA, S.Sos	KOMPOL	62120505	1996	UNIV. MAHENDRADATTA DENPASAR/		
9	I GEDE REDASTRA, SH, MH	KOMPOL	64110150	2003	UNIV. NGR RAI DENPASAR /	2008	UNIV. 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA /
10	I WAYAN REDIP, SH, M. Hum	KOMPOL	59110158				
11	I MADE MUNDRA, SH	KOMPOL	63070485	2010	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR		
12	I WAYAN SARJANA, SH. MH	KOMPOL	65080107	2006	UNIV. 17 AGUSTUS 1945 CIREBON / B	2008	UNIV. 17 AGUSTUS 1945 JAKARTA /
13	IDA BAGUS PUTU MERTAYASA	KOMPOL	74070796	1997	UNIV. HINDU INDONESIA		
14	IDA BAGUS DEDI JANUARTHA, SH, M.H.	KOMPOL	73010710				
15	MUHAMMAD WIRAWAN NOVIANTO, S.Des	AKP	85111950				
16	ASTIADI PRAHASTOMO , SPSI	AKP	83041364	2006	UNIV. GUNADARMA JAKARTA		
17	I NYOMAN KARANG ADI PUTRA,SH	AKP	71080098	2003	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR		
18	I KOMANG REKA SANJAYA, SH	AKP	78071387	2001	UNIV. MERDEKA MALANG		
19	I NYOMAN WIRAJAYA,SH.MH	AKP	65080275				

20	I MADE KARSA, SH	AKP	71120173	2001	UNIV. GUNUNG RINJANI		
21	I KETUT DARTA,SH	AKP	68110068	1995	UNIV. WARMADEWA DENPASAR		
22	I DEWA TAGEL WIJASA, S.H	AKP	68070030				
23	AGUS TRISNADI,SH, MH	AKP	67050373	2008	UNIV. NGR RAI DENPASAR /		
24	I WAYAN PARWATA, S.H,M.H	AKP	72080444	2000	UNIV. NGR RAI DENPASAR /	2013	UNIV. ISLAM AS-SYAFI'IYAH JAKARTA
25	I KADEK SUADNYANA, SH	AKP	73090387	2008	UNIV. ABDURACHMAN SALEH SITUBONDO		
26	MADE DWI PUJA RIMBAWA, SH	AKP	79030047	2004	UNIV. NGR RAI DENPASAR /		
27	ANAK AGUNG GDE ARKA,SH	AKP	67120223	1999	UNIV. MAHENDRADATTA DENPASAR	2014	UNIV. MAHENDRADATTA DENPASAR
28	DEWA PUTU WERDHIANA, SH	AKP	67090262				
29	NI KETUT PURNAMAWATI, SH	AKP	75060061	2001	UNIV. NGR RAI DENPASAR /		
30	I MADE ADI GUNA .SE, SH	AKP	78071393				
31	I GEDE SUNARTA, SH	AKP	78080014				
32	I NYOMAN GATRA, SH, MH	AKP	69060173	2002	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR	2010	UNIV. WIJAYA KUSUMA SURABAYA
33	SUGRIWO, SH	AKP	63050304				

34	I NYOMAN WIRAJAYA,SH.MH	AKP	65080275	2007	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /	2013	UNIV. ISLAM AS-SYAFI'IIYAH JAKARTA	
35	I GEDE SUMENA, S.SOS, MM	AKP	66100513	2002	STIA AMBON			
36	ANAK AGUNG GEDE RAI DARMAYASA, S.H	AKP	72020313	2003	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
37	SUWARTI, SH	AKP	64040658					
38	I NENGAH PATREM, SH, M.H.	AKP	64120428	2007	UNIV. TEKNOLOGI SURABAYA			
39	I KETUT SUPARTA, SH	AKP	63060460					
40	NYOMAN DARSANA, SH	AKP	77080330					
41	DJOKO HARIADI, SH	AKP	71030019					
42	I MADE RAKA SUGITA, SH	AKP	66060292	2010	UNIV. MAHENDRADATTA DENPASAR			
43	I DEWA NYOMAN SUDIARSA, SH	AKP	65040393					
44	RAHMAWATY ISMAIL, SE, SIK	AKP	80111126					
45	WISNU WARDANA, S.H., SIK	AKP	83011156					
46	I WAYAN MENDRA, S.H.	AKP	60100192					
47	GUSTI AGUNG AYU UDAYANI ADDI, SIK	AKP	86042006					
48	SARI APRILYA RAHMADANI SUSANTI, S.H	IPTU	89040782	2013	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
49	I MADE MIASA, SH	IPTU	62040205	2004	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			

50	SULHADI, SH	IPTU	73060548	2006	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
51	I WAYAN WIRA NUGRAHA, SH	IPTU	73030233					
52	I GUSTI KETUT SUASTIKA, SH. M.HUM	IPTU	60010404	1991	UNIV. PEKALONGAN	2000	UNIV. DIPONEGORO SEMARANG	
53	MADE DITA ATMAJA,SH	IPTU	62010294					
54	NI KETUT MURNI, SH	IPTU	62070180					
55	I KETUT SUATRA SH	IPTU	63120781					
56	I DEWA GEDE ARIANA, S.H	IPTU	67120353	2011	UNIV. KARTINI SURABAYA			
57	I KOMANG NGURAH SUCAHYADI, S.IP	IPTU	73100119					
58	I WAYAN SUMARNA, SH	IPTU	67050441					
59	HENDI SEPTIADI, S.H	IPTU	88090890	2012	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
60	TEQTAINKAR ALHDAPASSA, S.SOS	IPTU	88021065	2010	UNIV. VETERAN JATIM			
61	MEKI WAHYUDI,S.H	IPTU	84042069	2012	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
62	YUMA IRPA, S.E.	IPTU	88011063	2010	UNIV. ANDALAS PADANG			
63	DEWA MADE OKA YUS, SH	IPDA	64090196					
64	I KETUT BUDIARSANA,S.H	IPDA	77080434					
65	AMELIA MAGDALENA LETOATI ,SH	IPDA	72060037	2010	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			

66	I WAYAN PANTRA BUDI UTAMA,S.H	IPDA	67050384				
67	I MADE SUDIARSA,S.IP	IPDA	74040132				
68	I WAYAN GEDE MUDANA, S.H.	IPDA	77020105				
69	I GUSTI AGUNG MADE SURIADA, S.Sos	IPDA	77080086				
70	NGURAH EKA WISADA, SH	IPDA	77070199				
71	NENGAH SEVEN SAMPEYANA, SH	IPDA	74010103				
72	DRS A.A MADE BUDIARTA	IPDA	65120180	1992	UNIV. MAHENDRADATTA DENPASAR		
73	I NENGAH SUNIA, SH	IPDA	73090403				
74	I GUSTI NGURAH AGUNG ,S.H	IPDA	65070572				
75	ANTONIUS KIIK ASIT S.SOS	IPDA	66040449				
76	I KETUT SUARYANA, S.H	IPDA	68040324				
77	I NYOMAN KASTAWA, S.H	IPDA	66070015				
78	I NYOMAN SURANATA,S.H	IPDA	61120682				
79	IDA BAGUS MADE OKA, S.SoS	IPDA	64080493	1998	STISPOL WIRA-BHAKTI DENPASAR		
80	I GEDE JAYA, SH	IPDA	67110135				
81	JIN PANDIE,SH	IPDA	62070006				
82	PUTU EKA ADI PUTRA, S.H.	IPDA	78100008				
83	WIBOWO SIDI, S.H.	IPDA	76060176				
84	I MADE WIDARTA, SH	IPDA	67120348				
85	BADRODIN HIDAYAT, SH	IPDA	78030094				
86	ANAK AGUNG MADE SUANTARA,S.H	IPDA	75040181				

87	I KETUT RAYUN,SH	IPDA	64020463	2004	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
88	I NYOMAN GUNADI, S.H.	IPDA	65070677	2005	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
89	I WAYAN GEDE DARMAJA, S.H	IPDA	65010281					
90	I KETUT SARASWATA, S.H	IPDA	67010015	1998	UNIV. WARMADDEWA DENPASAR			
91	Drs. I MADE KARIYASA, S.H., M.H	IPDA	62110337					
92	I KETUT SUJANA	IPDA	66020054					
93	I MADE RAKA SAMPEYANA	IPDA	64030359					
94	DEWA PUTU TASNA WIDECA, SH	IPDA	66120578					
95	I NYOMAN SUDARSA, S.H	IPDA	65120798					
96	I WAYAN KALER, S.H.,M.H	IPDA	63030753			2006	UNIV. NAROTAMA SURABAYA	
97	I NYOMAN WIJAYA KUSUMA, S.H.	IPDA	69060408					
98	SUTRIONO, S.H	IPDA	71080410					
99	I NYOMAN LABA,S.E	IPDA	78030107					
100	I NYOMAN SUJANA, S.H	AIPTU	65010283					
101	ATMAJI, S.H.	AIPTU	65040747					
102	I GUSTI NGURAH PUTU PARWANITA	AIPTU	70050052					
103	I MADE MERJAYA	AIPTU	66120455					
104	I WAYAN SUWITA, SH	AIPTU	69030394					
105	NI KETUT MADRIANI	AIPTU	69080004					
106	IDA AYU KARMADEWI, SH	AIPTU	71060372					

107	I WAYAN SUKARMA, SH	AIPTU	71010342				
108	I KETUT BAYU PURWANTA, S.H	AIPTU	72030061				
109	MUHAMAD ARIF JUNAEDI, S.H	AIPTU	68060193				
110	A A KETUT ADI BAWA	AIPTU	60050079				
111	BAGUS PUTU KERTA, S.H	AIPTU	63030635				
112	BAGUS SOEMARSANA	AIPTU	66070477				
113	DEWA MADE ARNAWA, S.H.	AIPTU	66070476				
114	DIDIK RUPAWAN, S.Sos	AIPTU	67070248				
115	GUSTI NYOMAN WISESA, S.H	AIPTU	66030110				
116	HARI WANTONO, S.H	AIPTU	63110297				
117	I MADE AMBARA YATNA. SH	AIPTU	65100236				
118	I MADE WIWEKA ADI PUTRA.SH	AIPTU	78070037				
119	I WAYAN MERTA ADI SUPUTRA, S.H	AIPTU	68120144				
120	I WAYAN SUARMAWA, SE	AIPTU	73050551				
121	MANUEL DE FATIMA, S.H	AIPTU	69070027				
122	Drs. I MADE SUTIRTA	AIPTU	62120554				
123	I KETUT SURYA ARTANA, SH	AIPTU	63070461				
124	I KOMANG ALIT SAPTAWIRYAWAN, SH	AIPTU	73070032				
125	I NYOMAN DIRIANTO, S.H	AIPTU	61050431				
126	PUTU YUDI, SH	AIPTU	72080195				
127	I KETUT DARNAYA, S.H	AIPTU	66060107				
128	I WAYAN WARDA,SH	AIPTU	70030174				

129	I GEDE MADE MARYATA,S.H	AIPTU	65060704				
130	I MADE PUTRA,SH	AIPTU	64110291				
131	I NYOMAN SUDATA,S.H	AIPTU	68080130				
132	I NYOMAN WIRANATA BERATA , S.H	AIPTU	67060076				
133	I WAYAN SUDIRGA, S.H	AIPTU	67030258				
134	NYOMAN MARDIAMA	AIPTU	67020312				
135	I MADE DUNIA, SH	AIPTU	60120478				
136	I NYOMAN WIRANATA,SH	AIPTU	68110113				
137	SI GEDE PUTU SUDARMA	AIPTU	63060287				
138	ARYA BAMBANG C.P, SPD	AIPTU	68120444				
139	HERY SULISTIONO, S.H.	AIPTU	66090371				
140	I KETUT SABDA GIRIS.Sos	AIPTU	68120240				
141	I NYOMAN MADRIANA, S.H	AIPTU	68040124				
142	LODEWYK YULIUS LUSI,SH	AIPTU	68070163				
143	I WAYAN PRAPTAYASA, S.H	AIPTU	69040126				
144	I NYOMAN SUKA, SH	AIPTU	65120530				
145	NI MADE MULIANI, SH	AIPTU	72100025				
146	PAULUS MULJATMO HUTOMO	AIPTU	70030172				
147	I GUSTI PUTU KAMAJAYA, S.H	AIPTU	68050175				
148	I KETUT BUDA NEGARA, SH	AIPTU	73120028				
149	I MADE ARYANA ASTAWA, S.H, M.H	AIPTU	69030126				
150	I NYOMAN KARANG, S.SOS	AIPTU	68010287				
151	SUMANTRI, SH	AIPTU	67120238				

152	ANAK AGUNG GEDE RAI DWI ASMARA PUTRA, SH	AIPTU	73010108				
153	I NYOMAN SUMADHY,S.H,M.H.	AIPTU	59110160				
154	I GEDE WINARTA	AIPTU	67040503				
155	GUSTI NGURAH KARIANTA	AIPTU	66120604				
156	I GUSTI AGUNG NGURAH ADHI KEPAKISAN, S.H	AIPTU	72120117				
157	I GEDE SUDANA, SH	AIPTU	65010580				
158	I GUSTI NGURAH AGUNG MAHENDRA WANGSA,SH	AIPTU	72080128				
159	I KADEK ALIT SUBRATA, SH	AIPTU	70060268				
160	I KOMANG IWAN SETIAWAN, SH	AIPTU	74090430				
161	I MADE DURMA, SH	AIPTU	69030177				
162	I NYOMAN SUARTAYASA, S.H	AIPTU	68070238				
163	I NYOMAN SUWERTA, S.E	AIPTU	71120440				
164	I WAYAN SUKADA ANUMERTA, SH	AIPTU	73110015				
165	BAMBANG SETYANTO, S.H.	AIPTU	68120147				
166	DARTO, SH	AIPTU	70080327				
167	I GUSTI NGURAH AGUNG SUPARTA,SH	AIPTU	74070369				
168	I WAYAN BUDIARTANA, SH	AIPTU	69020266				
169	I WAYAN SUARJAYA, S.H	AIPTU	65090615				
170	I WAYAN WIJAYA DARMAYASA, S.H	AIPTU	75010512				
171	NYOMAN ARJANA, SH	AIPTU	75010189				
172	Drs.I MADE RAKA KARYA	AIPTU	64090002				

173	ANAK AGUNG MADE SUARNAWA, S.E	AIPTU	66050593				
174	I GUSTI PUTU AGUNG, SH	AIPTU	62100562				
175	I KETUT PUJA, S.Ag	AIPTU	64030432				
176	NI MADE SARIWATI, SIP	AIPTU	74030031				
177	I NENGAH SUDARIANA, SH	AIPDA	76030393	2002	UNIV. NGR RAI DENPASAR /		
178	CONELIS RAJA, S.H	AIPDA	75050473	2003	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /		
179	I GEDE SUARDANA, SH	AIPDA	76120230				
180	I MADE ANTARA, S.Sos	AIPDA	71020061				
181	I NENGAH JUNIMAN	AIPDA	75090672				
182	MADE CARNITA, SH	AIPDA	79040016				
183	I KADEK EDY ARIMBAWA, S.H	AIPDA	76060392	2013	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /		
184	I KADEK HEVY DHARMA SUSILA	AIPDA	75100492	2007	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /		
185	KETUT ARTAYA, S.H	AIPDA	76080264	2004	UNIV. MAHENDRADATTA DENPASAR		
186	I NYOMAN OKA SUARTANA,SH	AIPDA	76110464				
187	I NENGAH BAGIARTA, S.H	AIPDA	78040297				
188	I WAYAN GENEP ADNYANA	AIPDA	75120953				
189	I KOMANG SUDARMA,S.H	AIPDA	75110868				
190	I MADE AGUS SUARDANA,S.SOS	AIPDA	77030228	2002	UNIV. WIRABHAKTI DENPASAR		
191	MADE RAI WINDRA,SH	AIPDA	78070182				
192	I KETUT SUARDANA,S.SOS	AIPDA	77080357				
193	I NYOMAN KUASA	AIPDA	71040058				

194	I GEDE SUKA ARTANA, SH.	AIPDA	78050177				
195	I KETUT ADI SAPUTRA, SH	AIPDA	77070189	2002	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /		
196	I KOMANG SUDARMA,S.H	AIPDA	75110868				
197	A. A.MADE SURYA WIBAWA, SH	AIPDA	77070562				
198	I KETUT KARUNAYASA	AIPDA	76080566				
199	KOMANG PANDE SUGIANTO, SH	AIPDA	76100177				
200	I WAYAN SUARTANA, S.H.	AIPDA	76090663				
201	I KETUT ARTANA,S.SOS	BRIPKA	72060025	2003	STIA AMBON		
202	I MADE WICAKSANA, S.H.	BRIPKA	81110812				
203	I MADE MONOD SUNAEDI	BRIPKA	82040252				
204	LALU BUDI SUTRISNO	BRIPKA	81110268				
205	M.HAFID,S.H	BRIPKA	79031293				
206	I NENGAH SUTIKANAYA, SH	BRIPKA	78110287	2006	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /		
207	I NYOMAN RESTU ADI WIASA	BRIPKA	78071189				
208	DWI ASTUTI, S.H	BRIPKA	81100421				
209	NYOMAN TRIYADHI, SH	BRIPKA	83030127				
210	LUH ADI SUTAMI, S.H	BRIPKA	79030488				
211	I PUTU JULI SURYANTARA, SH	BRIPKA	82070211				
212	NI LUH SRI RAHAYU, SH	BRIPKA	79010418				
213	COKORDA GEDE RAKA, S.H	BRIPKA	80050266				
214	GEDE AGUS DAMENDRA, SS	BRIPKA	81040248				
215	ARIEK NOPITAWATIE, S.H	BRIPKA	80110008				
216	ADI ISWANTO, SH	BRIPKA	81050494				

217	AHMAD DWI UTOMO,S.H	BRIPKA	78080940					
218	GEDE OKA SARDIKA,S.H	BRIPKA	80060003	2011	UNIV. WARMADDEWA DENPASAR			
219	I NYOMAN SAPRAYODI	BRIPKA	81040389					
220	IDA AYU DARMAYANTI	BRIPKA	82030120					
221	I NYOMAN ARYA DANU SUMANTRI, S.H	BRIPKA	80121090					
222	ADHI WALUYO, S.H	BRIPKA	81030228					
223	I KADEK ASTAWA BAGIA	BRIPKA	80070638					
224	I KADEK WIDIANA, S.H	BRIPKA	79100188					
225	I NYOMAN CINTIA BUDI,SH	BRIPKA	81080191					
226	I WAYAN WERDI PUTRA	BRIPKA	81020335					
227	NI PUTU NANIK JUNIATI, S.H	BRIPKA	82060107					
228	I PUTU EKA WARTAWAN,SH	BRIPKA	80110423					
229	SABHARUDIN	BRIPKA	81070106					
230	COK PUTRA SUTRESNA	BRIPKA	79120843					
231	VIDIAN FIRDAUS, S.H	BRIPKA	81070291					
232	I GUSTI NYOMAN SUKA DARMAWAN, S.H.	BRIPKA	83100236					
233	COKORDE DALEM PEMAYUN, SH	BRIPKA	82040102					
234	I DEWA MADE KARANG MATARAM,SH	BRIPKA	81030014					
235	I NYOMAN WIJAYA	BRIPKA	78030504					
236	I PT AGUS SANJAYA, SH	BRIPKA	82060100					
237	I WAYAN DHARMAYUDA	BRIPKA	82070189					

238	DEWA GEDE ARTHANA AMBARA PUTRA, SH	BRIPKA	79070414				
239	KETUT PAANG SUCI WIRA BRATA,S.PD,M.H	BRIPKA	81090394				
240	I MADE ADI WIRAWAN	BRIPKA	78120598				
241	UNTUNG LAKSONO	BRIPKA	79061368				
242	I NYOMAN DANA, S.H	BRIPKA	61120749				
243	I WAYAN SUARTAMA, SH	BRIPKA	79020385				
244	IDA BAGUS PUTU DWITAMA,SH	BRIPKA	79090080	2004	UNIV. GUNUNG RINJANI		
245	DEWA AYU PUTU EKA WETRAWATI,SH	BRIPKA	82080084				
246	I MADE SETIAWAN, SH	BRIPKA	83041272				
247	I WAYAN YUNTARA, S.H	BRIPKA	83030258				
248	I MADE SUDARTA, SH	BRIPKA	80010603				
249	I KETUT PUJA ANTARA, S.H	BRIPKA	80061260				
250	KADEK DIANA ARIS TIAWAN,S.H	BRIGADIR	85030335	2008	UNIV.NGR RAI DENPASAR/		
251	EKO EDI WITORO S.SOS	BRIGADIR	77060901				
252	I DEWA GEDE EKA ARJAWA	BRIGADIR	82120635				
253	I WAYAN EKA NOVA KRISTYAWAN,A.MD	BRIGADIR	84111648				
254	AGUS WIDDHI PRASTYA	BRIGADIR	86050766				
255	I NYOMAN EDI SUTAWAN	BRIGADIR	85040154	2008	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /		
256	I MADE ARTHA KESUMA, S.H	BRIGADIR	86010903				
257	I MADE RUDIARTA,S.H	BRIGADIR	87060275				
258	I NYOMAN LESTARIAWAN, S.H	BRIGADIR	85010594				

259	I GEDE JUNAEDI, S.H	BRIGADIR	84070389	2012	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
260	I GUSTI LANANG SIDIARTA, SH	BRIGADIR	81121111	2013	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
261	I MADE DESANTARA SAPUTRA, S.H	BRIGADIR	84120181	2008	UNIV. BUNGKARNO JAKARTA			
262	I PUTU DHARMA PUTRAWAN, S.H	BRIGADIR	83050745	2008	UNIV. WARMADEWA DENPASAR			
263	I KADEK RECITA, SH	BRIGADIR	71120278	2011	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
264	I NYOMAN KARJANA	BRIGADIR	80080022					
265	I WAYAN MULIAWAN, S.H.	BRIGADIR	87090186					
266	I WAYAN POLOS, SH	BRIGADIR	78100335					
267	PUTU AGUSTINA, S.H	BRIGADIR	82080913	2009	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
268	I NYOMAN YUDIARTA, SH	BRIGADIR	70100189					
269	SAHRUDDIN,S.HI	BRIGADIR	76081051					
270	HARIS SUKMADI,S.H.	BRIGADIR	82110605					
271	I KADEK ADI SUPRIYATNA, S.H	BRIGADIR	85090027	2009	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
272	ANAK AGUNG KETUT BRAMASTRA	BRIGADIR	83080350					
273	AGUS PUTRA ADNYANA, S.H	BRIGADIR	84050564	2010	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
274	AGUS ADI SAPUTRA, S.H	BRIGADIR	84080457	2009	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
275	I KOMANG ARIS SUKARSA	BRIGADIR	84070505					

276	I NYOMAN GEDE SUYASA, S.H	BRIGADIR	84060694	2008	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
277	I MADE MEDIANA DWIJA, S.H	BRIGADIR	85050010					
278	KADEK WINARTHI NOPIANTHI,S.H	BRIGADIR	82110493	2008	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
279	NI MADE RATNA SEPTIARI, SH	BRIGADIR	88090043					
280	PUTU AGUS SURYANA,SH	BRIGADIR	85030111	2008	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
281	I GUSTI AYU SOMA ERMANINGSIH	BRIGADIR	87070188					
282	I PUTU BAYU HARPENDINA	BRIGADIR	85050027	2008	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
283	KOMANG JUNIAWAN, S.H,M.H	BRIGADIR	85060235	2008	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR	2013	UNIV. UDAYANA DENPASAR	
284	NI NYOMAN ENY PERIMAWATI, A. Md, SKOM	BRIGADIR	84041939					
285	I GUSTI NGURAH AGUNG TOYA, S.H	BRIGADIR	79100150					
286	I KETUT SUBARJO, S.H	BRIGADIR	84020431	2009	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
287	I PUTU GEDE MARDITA, SH	BRIGADIR	78040560					
288	I WAYAN JUWAHYUDHI, S.H,M.H	BRIGADIR	85060253	2008	UNIV. NGR RAI DENPASAR /	2013	UNIV. UDAYANA DENPASAR	
289	NI PUTU TRISNA DEWI, SH	BRIGADIR	86071249					

290	I DEWA GEDE BRAHMANTHA YUDA, S.H	BRIGADIR	85060234	2008	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
291	I DEWA PUTU DIDIEK EKA SAPUTRA, S.H.	BRIGADIR	83100661	2010	UNIV.NGR RAI DENPASAR/			
292	I GEDE WASTIKA	BRIGADIR	83010516					
293	I GUSTI NGURAH KADE INDRA SURA WINATA,S.H	BRIGADIR	84100350					
294	I KADEK SATRYA ANDIKA KUSUMA, S.H	BRIGADIR	85080020					
295	I KADEK SUDIASA,S.H	BRIGADIR	84050458					
296	I KETUT DARMA SISTIAWAN	BRIGADIR	84110257					
297	I KETUT JUNI ARTAWAN, SH	BRIGADIR	85060149	2008	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
298	I KETUT NURASA	BRIGADIR	83060851	2010	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
299	I KETUT SETIAWAN	BRIGADIR	82041033					
300	I MADE AGUS PURWA, S.H	BRIGADIR	85080021	2008	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
301	I MADE BUDANA YASA, S.H	BRIGADIR	82060886	2009	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
302	PUTU PUTRA DANA RIANA	BRIGADIR	83090855	2007	UNIV. WARMADEWA DENPASAR			
303	I GEDE LABA WARDIANA,S.H	BRIGADIR	84060604	2011	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
304	I MADE DWI ADITYA PUTRA, SH	BRIGADIR	85020286					

305	I MADE WIADNYANA, S.H	BRIGADIR	84120383	2010	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
306	I NYOMAN SUARSANA	BRIGADIR	83050536					
307	I PUTU AGUS GANDHI DIANTARA,SH	BRIGADIR	83040679	2008	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
308	I PUTU EKA SEPTIANDIKA, S.H	BRIGADIR	84090313	2009	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
309	I PUTU GEDE EKA SUJAWAN, SH	BRIGADIR	82110921	2009	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
310	ANAK AGUNG RAI WISNU,S.H	BRIGADIR	85010176	2008	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
311	I WAYAN KRISNA ARDIANA, S.H	BRIGADIR	86120150					
312	I WAYAN PUTU EKA SAPUTRA	BRIGADIR	85010188	2009	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
313	I KADEK ARIANA,S.H	BRIGADIR	85040140	2009	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
314	KADEK RUDI MARTANA, S.H	BRIGADIR	85020019					
315	PANDE MADE SURYA KUSUMA, SH	BRIGADIR	86010122					
316	PUTU DWI MAREADI SAPUTRA, SH	BRIGADIR	85050028	2008	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
317	WAYAN EDY ARYAWAN, S.H	BRIGADIR	85020098	2008	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			

318	I DEWA KADE PURNAMA PUTRA,SH	BRIGADIR	85050061	2010	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
319	I GEDE ADI SAPUTRAJAYA, S.H	BRIGADIR	83040667					
320	YULIAWAN PATMAHARDI	BRIGADIR	84070152					
321	I NYOMAN WIDANTARA,S.H	BRIGADIR	85010125	2008	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
322	I PUTU CARLOS DOLESGIT, S.H,M.H	BRIGADIR	85080145	2008	UNIV. UDAYANA DENPASAR	2013	UNIV. UDAYANA DENPASAR	
323	I WAYAN BAMBANG ARTA, SH	BRIGADIR	74120126					
324	HELMI ISKANDAR,S.H	BRIGADIR	84090406	2008	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
325	DEWA KETUT ADI PRAMADI	BRIGADIR	82080707					
326	DESAK PUTU STRIRATNA,S.H	BRIGADIR	86050350	2010	UNIV. NGR RAI DENPASAR /			
327	NGAKAN PUTU AGUNG MARDIKA, S.H	BRIGADIR	85031614					
328	EKA YUDI PRAMARTA, S.SOS	BRIGADIR	86040089					
329	I MADE KARMA WIRYANA, SH.	BRIGADIR	85120498					
330	I KADEK DWI ENDRAYANA, SH	BRIGADIR	87120045					
331	I MADE SUSILA, S.H.	BRIGADIR	83121225					
332	I DEWA GEDE WIDYA DHARMA, S.H.	BRIGADIR	86050321					
333	ADE HARY MINGGANA,SH.	BRIGADIR	88070090					

334	I KETUT LANDRA YASA, S.H	BRIGADIR	85070576					
335	IDA BAGUS PUTU KRISNU YUDHA A. S.H.	BRIGADIR	85030079	2008	UNIV. BUNGKARNO JAKARTA			
336	I MADE ARI SUGANDHI	BRIPTU	88040470					
337	I KADEK DWI ARIAWAN, S.H	BRIPTU	89010315	2011	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
338	I GEDE AGUS SUADHARMA S.H	BRIPTU	91100122					
339	ANAK AGUNG IRMA YUNDA FALENTINA	BRIPTU	88060454					
340	NI LUH PUTU RITA WULANDARI, S.H	BRIPTU	89090145	2011	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			
341	GUSTI AGUNG BAGUS GIRIYASA,S.H	BRIPTU	89030197	2012	UNIV. DWIJENDRA DENPASAR /			
342	MERIZA DWI AMNESTI,SH.	BRIPTU	89030508					
343	AGUNG KUSUMAJAYA,S.H	BRIPTU	88071032	2012	UNIAT JAKARTA			
344	AHMAD ZAINI EFFENDI	BRIPTU	87061116	2011	UNIV. MAHASARASWATI DENPASAR			

Lampiran 5.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
Jember 68121 Email : fispunej @ telkom.net., Telp. (0331) 332736

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
Nomor : 1208 /UN25.1.2/PS.8/2012
t e n t a n g

PENGGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING UNTUK PENYUSUNAN TESIS
MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI (S2)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS JEMBER
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS JEMBER

MENIMBANG :

a. Dahwa Berdasarkan Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Nomor 12/UN.25.1.2/Ilmu Adm/PS.8/2012 Tanggal 9 April 2012 perihal usulan Dosen Pembimbing Tesis mahasiswa, maka demi kelancaran pelaksanaan pembimbingan Tesis mahasiswa sebagai salah satu persyaratan menempuh Ujian Sarjana Strata dua (S2), perlu ditunjuk pembimbing yang mampu bertugas memberi petunjuk dan bimbingan kepada mahasiswa :

Nama : Drs. Dewa Ketut Suryaman
NIM : 100920101006
Judul : Kulitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Denpasar

b. bahwa sehubungan dengan maksud sub.a tersebut diatas perlu diterbitkan Keputusan Dekan.

MENGINGAT :

1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tanggal 8 Juli 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Peraturan Pemerintah No.17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan (Lembaran Negara RI tahun 2010 nomor 23 tambahan lembaran negara RI nomor 5105).
3. Surat Keputusan Mendikbud RI No.0175/O/1995 tanggal 28 Juli 1995 yang telah disempurnakan dengan No. 0275/O/1999. tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Jember
4. Keputusan Mendiknas No.183/O/2002 tanggal 21 Oktober 2002, tentang Statuta Universitas Jember
5. Keputusan Rektor No. 3449/J25/KP/2004 tanggal 31 Mei 2004 tentang Peraturan Pelaksanaan Sistem Kredit Semester Universitas Jember
6. Keputusan Rektor Universitas Jember Nomor : 9328/J.25/KP/2008 tanggal 16 Oktober 2008 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan di Lingkungan Universitas Jember
7. Keputusan Rektor Universitas Jember Nomor:744/H25/KU.4/2009 tanggal 3 Februari 2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Terpadu Universitas Jember.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

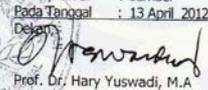
Pertama : Mengangkat Dosen dibawah ini sebagai pembimbing Utama/Pembimbing Anggota mahasiswa tersebut di atas

1. Nama : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP : 19580510 198702 2 001
Tugas : Pembimbing Utama (DPU)

2. Nama : Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si
NIP : 19560726 198902 1 001
Tugas : Pembimbing Anggota (DPA)

Kedua : Kepada yang bersangkutan berhak mendapatkan honorarium Pembimbing Utama atau Pendamping Anggota sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jember
Pada Tanggal : 13 April 2012
Dekan

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.
NIP. 19520727 198103 1 003

Tembusan Kepada Yth :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi
2. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan
3. Arsip

Lampiran 6.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
☎ 0331 – 335586, 331342 * Faximile 0331 - 335586
Email: fisip@unej.ac.id

Nomor : 1467/UN25.1.2/SP/2015 27 April 2015
Lampiran : Satu Eksemplar
Perihal : Ijin Penelitian

Yth. 1. Kepala Kepolisian Daerah Bali (POLDA BALI)
2. Kepala Kepolisian Resort Kota Denpasar (POLRESTA)
Denpasar - Bali

Dengan hormat, memperhatikan surat dari mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember tanggal 27 April 2015 perihal seperti tersebut pada pokok surat, bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Drs. Dewa Ketut Suryawan
NIM : 100920101006
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi (S2)
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Proses Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Golongan C Di Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Denpasar.

Mohon supaya mahasiswa tersebut diatas diijinkan melakukan penelitian dan pengambilan data yang diperlukan untuk tugas akhir (Tesis).
Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik disampaikan terima kasih.


a.n. Pembantu Dekan I
Ketua Program Magister,
Dr. Irena Puspitaningtyas, S.Sos, SE, M.Si
NIP.19790220 200212 2 001

Tembusan:
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran 7.

Foto Selamat Datang di Polresta Denpasar



Foto Mengurus SIM Mudah Tanpa Melalui Calo



Foto Pelayanan SIM



Foto Bank BRI Kantor Kas Polresta Denpasar



Foto Tidak Dipungut Biaya di Loker Ini

