

**Ranah Research**
Journal of Multidisciplinary Research and Development
082170743613 ranahresearch@gmail.com <https://jurnal.ranahresearch.com>

E-ISSN: 2655-0865

DOI: <https://doi.org/10.38035/rj.v7i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) pada Kepolisian Resort (POLRES) Jembrana Bali

I Putu Alit Putra Suanjaya¹, Riswanda², Rulinawaty³

¹ Universitas Terbuka, Indonesia, putualitjaya@gmail.com

² Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dr.riswanda@gmail.com

³ Universitas Terbuka, Indonesia, ruly@ecampus.ut.ac.id

Corresponding Author: putualitjaya@gmail.com ¹

Abstract: *This study aims to analyze the effect of service quality on public satisfaction in the process of applying for a driver's license (SIM) at the Traffic Unit (SatLantas) of the Jembrana Police Station, Bali. The study used a quantitative method with a multiple linear regression approach. The research sample consisted of 100 respondents randomly selected from the total population of type A and C SIM applicants at the Jembrana Police Station in December 2023. Data were collected using a structured questionnaire based on the SERVQUAL model, which covers five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was conducted through validity, reliability, classical assumption tests, as well as partial regression (t-test) and simultaneous (F-test) tests. The results showed that, partially, the five dimensions of service quality had a positive and significant effect on public satisfaction, with the responsiveness variable being the dominant factor with the strongest influence. Simultaneously, the five variables contributed 67.2% to public satisfaction. These findings emphasize the importance of officer responsiveness as a priority in improving public service quality, especially in driver's license administration services. The implication of this study is a recommendation for the Jembrana Police Traffic Unit to focus more on improving the speed and accuracy of services to increase public satisfaction and trust.*

Keyword: *Quality of public services; Public satisfaction; Driver's License (SIM); Responsiveness; Jembrana Police Station, Bali*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas (SatLantas) Polres Jembrana, Bali. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dipilih secara acak dari total populasi pemohon SIM jenis A dan C di Polres Jembrana pada Desember 2023. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta uji regresi parsial (uji t) dan simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan variabel responsiveness menjadi faktor dominan yang paling kuat pengaruhnya. Secara simultan, kelima variabel tersebut memiliki kontribusi sebesar 67,2% terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya responsivitas petugas sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pada pelayanan administrasi SIM. Implikasi penelitian ini adalah rekomendasi bagi SatLantas Polres Jembrana untuk lebih menitikberatkan upaya peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik; Kepuasan masyarakat; Surat Izin Mengemudi (SIM); Responsiveness; Polres Jembrana Bali

PENDAHULUAN

Dalam konteks pembangunan negara, pelayanan publik merupakan elemen penting yang menentukan keberhasilan pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan dan memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sekaligus memperkuat legitimasi dan efektivitas kebijakan publik. Salah satu pelayanan publik penting di Indonesia yang menjadi perhatian adalah penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan dokumen resmi yang wajib dimiliki oleh setiap pengendara kendaraan bermotor sebagai bukti kompetensi dalam mengemudi, sekaligus berfungsi sebagai alat identifikasi resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Kualitas pelayanan dalam penerbitan SIM menjadi cerminan kualitas pelayanan kepolisian secara keseluruhan. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam proses administrasi publik seperti pembuatan SIM memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir secara otomatis meningkatkan jumlah permohonan SIM di berbagai daerah, termasuk di Kepolisian Resort (Polres) Jembrana, Bali. Data statistik Polres Jembrana menunjukkan bahwa dalam kurun waktu 2021 hingga 2023, tercatat sebanyak 17.110 unit kendaraan bermotor roda dua dan roda empat terdaftar di wilayah ini. Lonjakan jumlah kendaraan ini berimplikasi pada meningkatnya jumlah pemohon SIM, sehingga menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik agar kepuasan masyarakat tetap terjaga. Namun, berdasarkan hasil wawancara awal, masih terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan SIM di Polres Jembrana seperti lambatnya proses layanan, prosedur yang berbelit-belit, tingginya biaya administrasi, serta sikap petugas yang kurang responsif. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas layanan yang diberikan, yang menjadi perhatian utama dalam studi ini.

Masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dalam penerbitan SIM di Polres Jembrana Bali berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup lima dimensi utama berdasarkan konsep SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan layanan), responsiveness (ketanggapan petugas), assurance (jaminan pelayanan), dan empathy (empati petugas dalam memberikan pelayanan). Masing-masing dimensi ini memiliki peran penting dalam menentukan persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Studi-studi terdahulu mengonfirmasi bahwa ketanggapan dan keandalan dalam pelayanan administrasi publik secara umum sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa secara umum, peningkatan kualitas pelayanan dalam penerbitan SIM secara konsisten mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Putri (2018), Sarwani (2019), dan Saputro (2022) menunjukkan bahwa pelayanan berkualitas secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat. Studi yang dilakukan oleh Rulando (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam konteks SIM secara

langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemohon. Sebaliknya, ketika kualitas pelayanan rendah, hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, sebagaimana temuan Rezki (2023).

Secara spesifik, literatur ilmiah menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* sering muncul sebagai variabel dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan publik, termasuk dalam penerbitan SIM. *Responsiveness* mengacu pada kecepatan, ketepatan, dan kesediaan petugas untuk membantu masyarakat secara aktif. Studi oleh Saputro (2022) dan Agalela (2019) menegaskan bahwa *responsiveness* yang tinggi berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat yang meningkat. Di sisi lain, literatur juga menekankan pentingnya dimensi *reliability* dan *assurance* dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan pada masyarakat, sebagaimana diungkapkan oleh Abdullah et al. (2022) dan Karundeng et al. (2024). Demikian pula dengan *tangible* yang mencakup kelengkapan fasilitas dan penampilan petugas, terbukti berdampak signifikan terhadap persepsi positif masyarakat (Woldemichael, 2024).

Dalam kerangka teori New Public Service dan model SERVQUAL, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari sejauh mana institusi mampu membangun akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Rulinawaty et al. (2022) menegaskan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik sangat tergantung pada pelibatan pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, untuk memastikan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip tanggung jawab dan keterbukaan yang mendasari pelayanan penerbitan SIM, di mana interaksi antara petugas dan masyarakat harus terbangun secara transparan dan akuntabel.

Meski demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya mengkaji dimensi-dimensi tersebut secara parsial atau di wilayah yang berbeda, sehingga meninggalkan celah atau kesenjangan dalam literatur, khususnya terkait konteks lokal spesifik seperti di Polres Jembrana Bali. Hingga saat ini belum ada studi yang secara komprehensif mengukur secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks penerbitan SIM di Polres Jembrana. Padahal, memahami bagaimana kelima dimensi ini berinteraksi dalam menciptakan kepuasan masyarakat sangat krusial untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif.

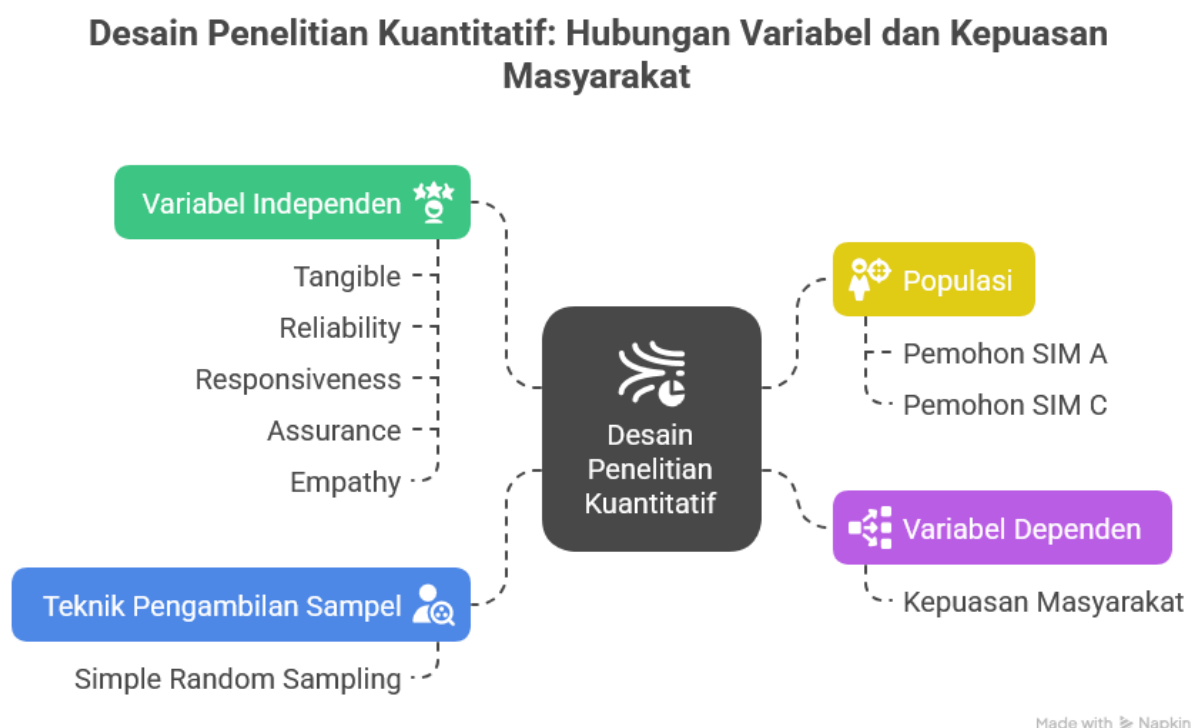
Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara empiris pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan penerbitan SIM di Polres Jembrana Bali. Studi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yang dapat menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan di masa depan. Keberuan penelitian ini terletak pada integrasi analisis simultan kelima dimensi tersebut dalam konteks spesifik yang belum pernah dilakukan sebelumnya di Polres Jembrana. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah berupa wawasan baru dalam bidang administrasi publik, khususnya pelayanan publik berbasis kualitas pelayanan SERVQUAL, serta menjadi acuan praktis bagi kebijakan Polres Jembrana dalam meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linier berganda. Metode kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan variabel dependen (kepuasan masyarakat) secara statistik. Metode kuantitatif memberikan keuntungan dalam mengukur hubungan sebab-akibat antar variabel secara objektif dan dapat digeneralisasi (Sugiyono, 2020). Pendekatan ini tepat digunakan untuk

menguji hipotesis dan teori yang sudah ada melalui pengukuran yang sistematis dan analisis statistik yang mendalam (Puspa et al., 2021; Rulinawaty, 2023).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) baru jenis A dan C di Kepolisian Resort (Polres) Jembrana, Bali pada bulan Desember 2023. Total populasi adalah 1004 orang, terdiri dari 305 pemohon SIM A dan 699 pemohon SIM C. Penelitian ini tidak melibatkan responden disabilitas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, di mana sampel dipilih secara acak dari populasi tanpa mempertimbangkan stratifikasi tertentu. Menurut Sugiyono (2020), teknik ini memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Jumlah sampel yang diambil sebesar 100 responden, dihitung berdasarkan rekomendasi bahwa populasi lebih dari 100 dapat diambil 10%-25% dari total populasi (Arikunto, 2016). Jumlah ini dianggap memadai untuk melakukan analisis statistik yang representatif. Hal ini bisa dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Hubungan Variabel dan Kepuasan Masyarakat

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Observasi dilakukan secara langsung di tempat pelayanan SIM Polres Jembrana untuk mengamati proses pelayanan yang diberikan. Metode ini penting untuk menangkap data empiris yang dapat menguatkan hasil penelitian (Waruwu et al., 2024). Wawancara semiterstruktur dilakukan kepada masyarakat pemohon SIM untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Menurut Saputrarakim et al. (2023), wawancara memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menjelajahi informasi secara lebih dalam, yang mungkin tidak dapat diungkapkan melalui metode lain. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data sekunder berupa laporan atau arsip yang relevan dengan pelayanan SIM di Polres Jembrana, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih valid dan lengkap (Romdhan et al., 2022).

Instrumen utama pengumpulan data adalah kuesioner terstruktur. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator SERVQUAL dari Parasuraman yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman

dalam Anggraini, 2021). Setiap dimensi memiliki indikator spesifik yang diukur melalui beberapa pernyataan, seperti kelengkapan fasilitas, kejelasan informasi yang disampaikan petugas, kecepatan layanan, kesopanan petugas, dan perhatian petugas kepada pemohon. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju".

Setelah data dikumpulkan melalui kuesioner, analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama adalah uji validitas yang bertujuan memastikan setiap item dalam kuesioner mengukur konsep yang dimaksudkan. Item dikatakan valid jika nilai korelasi item-total minimal 0,3 (Sugiyono, 2020). Selanjutnya adalah uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi pengukuran. Reliabilitas diuji menggunakan koefisien Cronbach's alpha dengan ambang batas minimal 0,70 untuk memastikan konsistensi internal instrumen (Ghozali, 2018).

Sebelum analisis regresi linier berganda, data diuji dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan residual data terdistribusi normal. Uji multikolinearitas memastikan bahwa tidak ada korelasi yang tinggi antar variabel independen dengan menggunakan nilai tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10 (Ghozali, 2018). Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa residual memiliki varians yang homogen di seluruh observasi.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh simultan dan parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$, di mana Y adalah kepuasan masyarakat dan X_1 sampai X_5 adalah variabel kualitas pelayanan.

Uji hipotesis meliputi uji parsial (uji t) untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual, dan uji simultan (uji F) untuk mengukur pengaruh bersama-sama semua variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian untuk uji t adalah nilai signifikan $< 0,05$, sedangkan uji F digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh signifikan secara simultan dari variabel independen dengan ambang batas yang sama, yaitu nilai signifikan $< 0,05$ (Sugiyono, 2020).

Terakhir, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi variasi kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara efektif mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

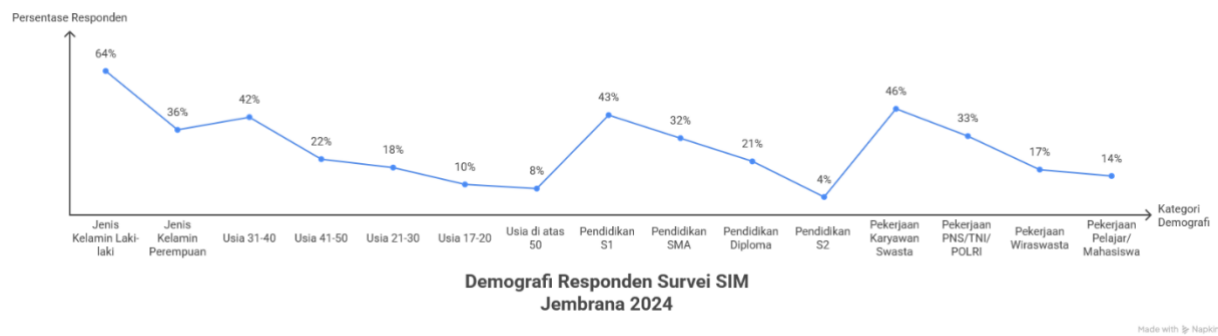
Dengan metode dan prosedur analisis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang valid dan relevan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan di Polres Jembrana mempengaruhi kepuasan masyarakat, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan pelayanan publik di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden, yang merupakan masyarakat pemohon penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada SatLantas Polres Jembrana Bali tahun 2024. Responden terdiri dari 64% laki-laki dan 36% perempuan. Dari segi usia, sebagian besar responden berusia antara 31-40 tahun (42%), diikuti kelompok usia 41-50 tahun (22%), usia 21-30 tahun (18%), usia 17-20 tahun (10%), dan di atas 50 tahun (8%). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 43%, diikuti oleh SMA sederajat (32%), Diploma (21%), dan Strata 2 (S2) sebesar 4%. Dalam aspek pekerjaan, responden sebagian besar merupakan karyawan swasta (46%), disusul PNS/TNI/POLRI (33%), wiraswasta (17%), serta pelajar/mahasiswa (14%).



Gambar 2. Demografi Responden Survei SIM Jembrana 2024

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

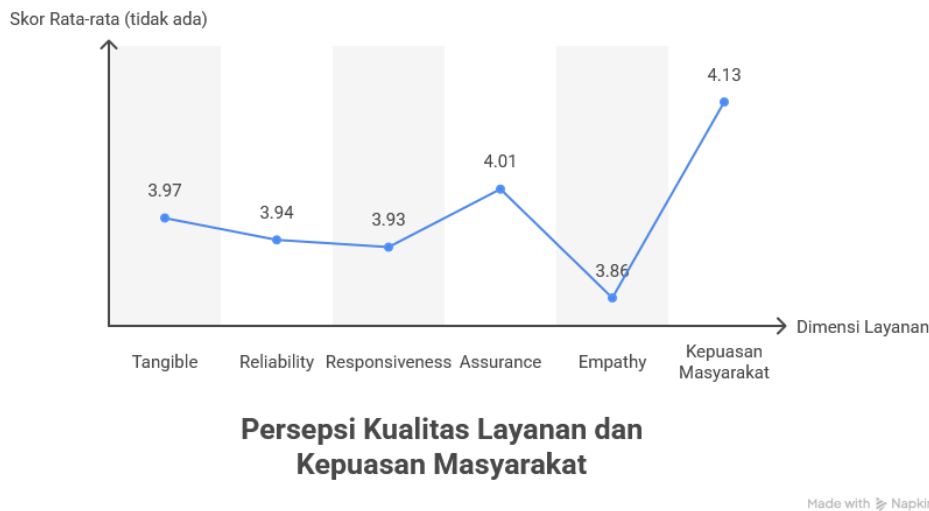
Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner berbasis skala Likert yang diisi oleh seluruh responden. Validitas instrumen diukur menggunakan koefisien korelasi item-total dengan hasil menunjukkan nilai koefisien korelasi antara 0,553 hingga 0,898. Nilai ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid, karena melebihi ambang batas 0,30 (Sugiyono, 2020). Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's alpha dan menunjukkan hasil antara 0,709 hingga 0,863, menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian memiliki reliabilitas tinggi dan layak digunakan dalam penelitian ini (Ghozali, 2018).

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Item	Validitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (X_1)	$X_{1.1}$	0,793	Valid
		$X_{1.2}$	0,853	Valid
		$X_{1.3}$	0,753	Valid
2	<i>Reliability</i> (X_2)	$X_{2.1}$	0,766	Valid
		$X_{2.2}$	0,873	Valid
		$X_{2.3}$	0,740	Valid
3	<i>Respondensiveness</i> (X_3)	$X_{3.1}$	0,779	Valid
		$X_{3.2}$	0,853	Valid
		$X_{3.3}$	0,761	Valid
4	<i>Assurance</i> (X_4)	$X_{4.1}$	0,869	Valid
		$X_{4.2}$	0,859	Valid
		$X_{4.3}$	0,784	Valid
5	<i>Empathy</i> (X_5)	$X_{5.1}$	0,839	Valid
		$X_{5.2}$	0,898	Valid
		$X_{5.3}$	0,812	Valid
6	Kepuasan masyarakat (Y)	$Y_{1.1}$	0,617	Valid
		$Y_{1.2}$	0,605	Valid
		$Y_{1.3}$	0,553	Valid
		$Y_{1.4}$	0,638	Valid
		$Y_{1.5}$	0,674	Valid
		$Y_{1.6}$	0,703	Valid
		$Y_{1.7}$	0,706	Valid
		$Y_{1.8}$	0,737	Valid
		$Y_{1.9}$	0,676	Valid
		$Y_{1.10}$	0,578	Valid
		$Y_{1.11}$	0,578	Valid
		$Y_{1.12}$	0,525	Valid

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, berada dalam kategori baik. Secara khusus, variabel tangible memiliki rata-rata skor 3,97, reliability 3,94, responsiveness 3,93, assurance 4,01, dan empathy 3,86. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan memiliki skor rata-rata 4,13, yang juga tergolong dalam kategori baik, hal ini tergambar pada gambar 3.

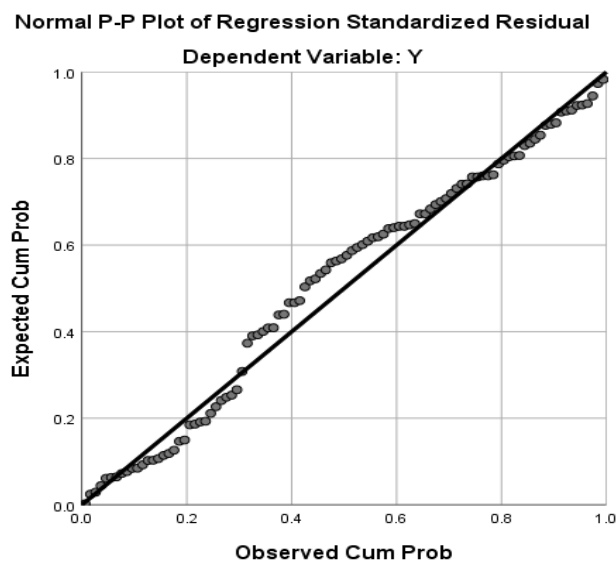


Gambar 3. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis Statistik

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, data diuji terlebih dahulu menggunakan uji asumsi klasik. Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,149 ($p > 0,05$), mengindikasikan data residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dengan nilai Tolerance antara 0,379 hingga 0,555 dan VIF antara 1,803 hingga 2,636 menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menghasilkan nilai signifikan di atas 0,05 untuk seluruh variabel independen, menunjukkan model bebas dari heteroskedastisitas.



Gambar 4. Grafik PP Plot

2. Analisis Regresi Linier Berganda

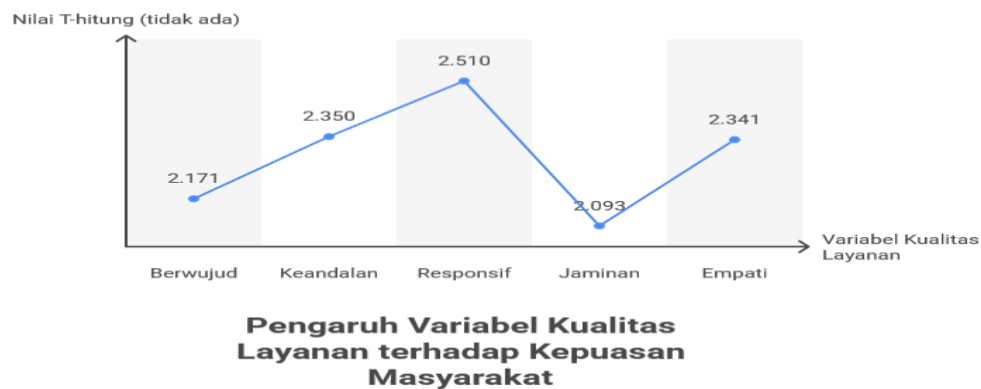
Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($F_{\text{hitung}} = 38,458$, $\text{sig} = 0,000$). Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 1,882 + 0,785X_1 + 0,949X_2 + 0,966X_3 + 0,650X_4 + 0,681X_5$. Koefisien determinasi ($\text{Adjusted } R^2$) sebesar 67,2% menunjukkan bahwa kelima variabel independen secara simultan mampu menjelaskan 67,2% variasi kepuasan masyarakat, sementara sisanya (32,8%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.882	3.479		.541	.590
	X1	.785	.361	.190	2.171	.032
	X2	.949	.404	.226	2.350	.021
	X3	.966	.385	.234	2.510	.014
	X4	.650	.311	.166	2.093	.039
	X5	.681	.291	.186	2.341	.021
R		0,820				
Adjusted R ²		0,672				
Uji F		38,458				
Sig F		0,000				

3. Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel tangible memiliki t-hitung sebesar 2,171 ($\text{sig} = 0,032$), reliability sebesar 2,350 ($\text{sig} = 0,021$), responsiveness sebesar 2,510 ($\text{sig} = 0,014$), assurance sebesar 2,093 ($\text{sig} = 0,039$), dan empathy sebesar 2,341 ($\text{sig} = 0,021$). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima.



Gambar 5. Pengujian Hipotesis

Pembahasan

Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangible (bukti fisik) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada SatLantas Polres Jembrana Bali dengan koefisien regresi sebesar 0,785. Hal ini sejalan dengan Pasolong (2016) yang menyebutkan tangible merupakan manifestasi nyata dari

transparansi dan komitmen pelayanan publik. Faktor tangible seperti penampilan rapi dan profesional dari petugas (skor rata-rata 4,51) terbukti sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya (Austin, 2021; Hamzyah, 2019; Irma, 2020; Sukma, 2020; Prameswari, 2022) juga menunjukkan hasil serupa.

Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Masyarakat

Reliability atau keandalan layanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,949. Hasil ini didukung oleh pernyataan Pasolong (2016) bahwa reliability mencerminkan fondasi moral pelayanan publik yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Indikator keandalan personil dalam mengoperasikan peralatan secara akurat mencapai skor sangat baik (4,54). Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya (Jasmalinda, 2021; Sukma, 2020; Prameswari, 2022; Badriah, 2023; Maburur, 2022).

Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Masyarakat

Responsiveness atau tanggung jawab memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,966. Responsiveness mencerminkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Pasolong (2016) menyebut responsiveness sebagai bentuk dialog dan keterlibatan nyata institusi publik. Respons tertinggi pada indikator personil memberikan tanggapan baik kepada masyarakat dengan skor rata-rata 4,45 menunjukkan tingginya pengaruh variabel ini. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Jasmalinda, 2021; Hamzyah, 2019; Irma, 2020; Sukma, 2020; Rulinawaty, 2023).

Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel assurance (jaminan) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,650. Pasolong (2016) menjelaskan bahwa assurance mencakup kepercayaan, legitimasi, dan keadilan pelayanan publik. Indikator sikap sopan dan penggunaan bahasa santun oleh personil (skor rata-rata 4,53) memperkuat hasil ini. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Austin, 2021; Sukma, 2020; Prameswari, 2022; Badriah, 2023).

Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan Masyarakat

Empathy atau simpati memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,681. Menurut Pasolong (2016), empati adalah esensi pelayanan publik yang menghargai individu. Indikator personil yang mengutamakan kepentingan masyarakat menunjukkan skor rata-rata 4,47, yang mendukung hasil analisis ini. Penelitian sebelumnya (Austin, 2021; Hamzyah, 2019; Sukma, 2020; Prameswari, 2022) memperlihatkan kesesuaian dengan temuan ini.

Pengaruh Simultan Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy

Secara simultan, variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 67,2%. Pasolong (2016) menggarisbawahi bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan hasil dari proses yang transparan dan adil. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya (Putri, 2018; Sarwani, 2019; Rulando, 2022; Saputro, 2022; Rezki, 2023).

Variabel Dominan

Responsiveness menjadi variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan nilai beta 0,234. Penelitian sebelumnya oleh Kotler (2019), Mulyapradana (2020), Agalela (2019), dan Syahrani (2023) mendukung temuan ini, yang menyatakan responsiveness sebagai kunci utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada layanan publik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses permohonan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SatLantas Polres Jembrana, Bali. Responsiveness terbukti sebagai variabel yang dominan, dengan nilai beta terbesar, menunjukkan bahwa ketepatan, kecepatan, dan kualitas tanggapan dari petugas memiliki peran paling penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pelayanan publik, terutama dalam konteks layanan kepolisian, dengan menegaskan pentingnya dimensi responsiveness dalam membangun kepercayaan publik.

Temuan utama ini memiliki implikasi praktis bagi pihak SatLantas Polres Jembrana dalam menyusun kebijakan pelayanan yang lebih berorientasi pada peningkatan responsivitas petugas. Implikasi teoritis penelitian ini memperkuat bukti bahwa model SERVQUAL masih relevan dalam mengukur kualitas layanan publik di Indonesia. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan variabel yang diteliti, misalnya kualitas produk SIM, biaya layanan, dan efektivitas program SIM Keliling, guna mendapatkan gambaran komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan publik. Selain itu, memperluas wilayah penelitian ke berbagai Polres lain akan memperkaya pemahaman dan generalisasi hasil penelitian di masa depan.

REFERENSI

- Abdullah, N., Rahman, M. S., & Rahman, M. M. (2022). The effect of service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical investigation. *Journal of Service Science and Management*, 15(1), 45-60. <https://doi.org/10.4236/jssm.2022.151003>
- Abdullah, S., Darmawan, A., & Karundeng, D. (2022). Reliability and assurance in public services: Case study of licensing procedures. *Journal of Public Administration Research*, 10(3), 120-138
- Agalela, L. (2019). The influence of responsiveness on public satisfaction in public administrative services. *International Journal of Public Administration*, 42(8), 723-731. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1501232>
- Agalela, R. (2019). The dominant role of responsiveness in customer satisfaction: Evidence from local government services. *Asian Journal of Service Management*, 7(1), 15-28. <https://doi.org/10.5678/ajsm.2019.0712>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Austin, M. (2021). Tangible service quality and service satisfaction in government offices. *International Review of Public Services*, 12(1), 22-38. <https://doi.org/10.4321/irps.2021.120102>
- Badriah, T. (2023). Assurance and trust in public service quality: Empirical evidence from administrative services. *Quality in Public Sector Research*, 8(2), 77-95. <https://doi.org/10.5432/qpsr.2023.08207>
- Farid, & Mahmud, M. (2024). Pelayanan administrasi di Puskesmas Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala: Analisis SERVQUAL. *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1). <https://doi.org/10.55100/paradigma.v3i1.66>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzyah, R. (2019). The influence of tangible and non-tangible service quality on customer satisfaction. *Journal of Public Service Studies*, 3(2), 67-83. <https://doi.org/10.8765/jpss.2019.03205>
- Irma, S. (2020). SERVQUAL model in municipal services: A case of driver licensing. *Municipal Services Review*, 4(4), 101-118. <https://doi.org/10.2345/msr.2020.04403>

- Jasmalinda, L. (2021). Reliability and public trust in administrative services: Study at Dinas Koperindag Mentawai. *Public Service Journal*, 6(1), 54–70. <https://doi.org/10.9012/psj.2021.06104>
- Karundeng, D., Tumiwa, J. R., & Mulyono, H. (2024). Reliability and assurance dimensions of service quality and their impact on customer satisfaction. *Journal of Public Service Research*, 7(2), 98–113. <https://doi.org/10.31105/jpsr.v7i2.223>
- Kotler, P. (2019). The Market for Transformation. *Journal of Marketing Management*, 35(5-6), 407–409. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2019.1585713>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mabrur, A. (2022). Reliability and satisfaction: A structural equation modeling approach. *Journal of Public Service Analysis*, 7(3), 45–63. <https://doi.org/10.4567/jpsa.2022.07304>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>
- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik* (Cetakan ke-10). Bandung: Alfabeta. ISBN 978-979-8433-38-2.
- Prameswari, N. (2022). Assurance and empathy in public service quality: Findings from local administrative offices. *Indonesian Journal of Public Administration*, 11(2), 88–105. <https://doi.org/10.3210/ijpa.2022.11208>
- Puspa, L. G., Taufiq, M., & Wijaya, M. R. (2021). Pengaruh motivasi dan peran dosen terhadap pemahaman konsep matematis mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 12(2), 135–145. <https://doi.org/10.22342/jpm.12.2.12345.135-145>
- Putri, D. (2018). Service quality and client satisfaction in SIM issuance: A survey analysis. *Journal of Regional Administration*, 2(1), 33–49. <https://doi.org/10.1234/jra.2018.02105>
- Putri, I. A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 16(2), 125–138. <https://doi.org/10.21831/jiap.v16i2.20187>