

# PENGARUH KINERJA POLRI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SIM SATLANTAS POLRES TANGGAMUS

Sarwani

sarwanitanggamus@gmail.com

Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro

## Abstrak

*Polres Tanggamus merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berada di kalangan masyarakat untuk menjaga keamanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat itupun meliputi pelaporan tindak kriminal dan proses pembuatan surat izin terkhusus pembuatan SIM (Surat izin mengemudi) dan yang berkaitan dengan pihak kepolisian. Untuk itu Polres Tanggamus dituntut untuk memberikan kinerja yang berintegritas dan pelayanan yang profesional sebagai bentuk keberhasilan negara dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan.*

*Kata Kunci : kinerja polri, pelayanan, kepuasan masyarakat*

## I. Pendahuluan

Dari waktu ke waktu tentunya persaingan semakin ketat, hal tersebut juga terjadi tidak hanya kepada antar pengusaha saja, melainkan pemerintah termasuk salah satunya. Persaingan yang ketat itulah yang melahirkan keanekaragaman pelayanan. Salah satu yang menjadi faktor keberhasilan aparatur pemerintahan ialah pelayanan berkualitas yang diberikan kepada masyarakat setempat.

Polres Tanggamus bertempat di Jalan Jendral Sudirman No. 1 Kota Agung, Tanggamus, Lampung. Polres Tanggamus merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berada di kalangan masyarakat untuk menjaga keamanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat itupun meliputi pelaporan tindak kriminal dan proses pembuatan surat izin yang berkaitan dengan pihak kepolisian.

Adanya pelayanan publik bermaksud untuk menyejahterakan warga masyarakat yang berada di lingkungan tanggamus. Hal ini sebagai bentuk perwujudan abdi masyarakat. Oleh sebab itu, Polres Tanggamus dituntut untuk memberikan kinerja yang berintegritas dan pelayanan yang profesional sebagai bentuk

keberhasilan negara dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan.

Salah satu perwujudan bentuk fungsi aparatur pemerintah adalah dengan diselenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat luas yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka memenuhi ketentuan perundang-undangan (Khurwanani, 2013: 1).

Taufana (2014: 4) berpendapat bahwa pelayanan merupakan upaya untuk membantu orang lain apa yang menjadi keperluannya maupun kepentingannya. Pelayanan juga harus ditunjang dari kinerja para penyedia layanan jasa sehingga dapat bekerja sesuai dengan ketetapan instansi (Wulan, 2011: 30). Kinerja dapat dikatakan profesional apabila dapat meminimalisir kesalahan sekecil apapun bentuknya.

Anggota Polres Tanggamus yang memiliki kinerja baik dan didukung oleh pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat secara tulus, tentunya ini akan memperbaiki citra kepolisian di mata banyak masyarakat. Selain memperbaiki citra, hal ini

akan menciptakan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat yang dimaksud disini adalah warga yang berdatangan ke Polres Tanggamus.

Berikut ini adalah data kepuasan masyarakat yang diambil berdasarkan

wawancara kepada beberapa orang yang sedang dalam proses pembuatan SIM di Polres Tanggamus.

**Tabel 1. Data Kepuasan Masyarakat Terhadap SIM Satlantas Polres Tanggamus Tahun 2018**

<b>Puas</b>	<b>Tidak puas</b>	<b>Sumber Data</b>
Melayani masyarakat sesuai prosedur instansi	Pelayanan lambat	Wawancara dengan masyarakat
Ketepatan dalam melayani masyarakat	Pelayanan berbelit-belit	Wawancara dengan masyarakat
Mengecek kembali hasil pelayanan	Biaya pelayanan yang mahal	Wawancara dengan masyarakat
Memiliki keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat	Petugas kurang sigap dalam pelayanan	Wawancara dengan masyarakat
Anggota mudah di temui	Kurang terciptanya suasana kondusif dalam pelayanan	Wawancara dengan masyarakat
Tersedia plang nama ruangan pada tiap-tiap ruangan pelayanan	Anggota berbicara dengan suara terlalu lantang	Wawancara dengan masyarakat
	Terdapat beberapa petugas yang kurang efektif dalam bekerja	Wawancara dengan masyarakat

Sumber: Humas Polres Tanggamus, 2018.

Berdasarkan tabel 1 di atas tampak bahwa masih terdapat adanya kesenjangan atas puas atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian. Hal ini harus segera di perbaiki dalam proses pelayanannya agar tercipta kepuasan masyarakat seperti yang diharapkan bersama dan segera dapat mewujudkan visi dan misi instansi kepolisian.

Salah kunci kesuksesan dalam pelayanan publik yaitu berhasil membantu masyarakat dengan penuh ketulusan dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat yaitu perasaan senang pada diri

seseorang atas sesuatu yang berhasil ia dapatkan dan sesuai dengan harapannya (Normasari dkk, 2013). Oleh karena itu, mengapa penting bagi para penyelenggara pelayanan publik untuk memahami kebutuhan masyarakat.

Setiap pelayanan tentulah harus memiliki kualitas, oleh sebab itu penting untuk pada anggota memahami bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik dan benar. Hal tersebut penting untuk diperhatikan karena menyangkut citra instansi yang menjadi penyedia jasa pelayanan publik itu sendiri.

Berikut ini adalah jumlah permohonan pembuatan SIM pada Polres Tanggamus.

**Tabel 2. Jumlah Permohonan Pembuatan SIM Pada Polres Tanggamus Tahun 2018**

Bulan	Jenis SIM							
	SIM Perseorangan					SIM Umum		
	A	B1	B2	C	D	A	B1	B2
Januari	250	40	4	300	-	276	5	1
Februari	266	49	6	366	-	300	8	2
Maret	270	30	7	399	-	350	7	4
April	276	44	8	401	-	360	10	3
Mei	300	37	4	421	-	400	11	5
Juni	350	25	6	452	-	488	9	6
Juli	360	22	7	477	-	276	7	7
Agustus	400	55	8	489	-	300	9	3
September	488	67	5	500	1	350	8	5
November	557	45	4	555	-	400	5	7
Desember	601	50	8	700	-	450	15	8
Jumlah	4118	464	67	5060	1	3950	94	51
Total	13805							

Sumber: Humas Polres Tanggamus, 2018.

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa di dalam permohonan pembuatan SIM di Polres Tanggamus setiap bulan mengalami peningkatan, ini menandakan bahwa masyarakat sangat memerlukan instansi tersebut untuk memenuhi kebutuhannya, dengan adanya data di atas seharusnya Polres Tanggamus dapat meningkatkan kinerja maupun pelayanannya untuk dapat memberikan yang terbaik untuk masyarakat dengan tujuan utama yaitu mencapai kepuasan masyarakat.

Terlepas dari itu semua, berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti pada tanggal 30 Juli 2018 di dapatkan beberapa catatan yang diambil dari data kotak pengaduan/saran masyarakat yaitu masih terdapat beberapa keluhan yang di luapkan masyarakat mengenai kinerja dan pelayanan petugas. Masalah yang paling mendasar dalam pelayanan pada Polres Tanggamus adalah waktu tunggu yang lama dan birokrasi yang terlalu rumit, kalau tidak lulus ujian akan mengulang

satu minggu kedepan sampai tiga kali dan harus mendaftar ulang jika tetap tidak lulus ujian.

Selain itu, masih terdapat beberapa anggota yang sedang bertugas melayani masyarakat bersikap arogan. Adanya hal tersebut menumbuhkan tudingan negatif dan mempengaruhi citra Polres Tanggamus. Ruang tunggu pelayanan yang tidak memadai karena tidak sebanding dengan banyaknya pemohon SIM setiap harinya. Akibatnya, masyarakat banyak yang menunggu di depan ruangan pembuatan SIM.

Selanjutnya mengenai permasalahan kinerja pegawai adalah kurangnya *Quick Respons* (kecepatan bertindak) dari petugas dalam melayani masyarakat dalam pembuatan SIM, seperti masih mengedepankan kepentingan pribadi di bandingkan kepentingan masyarakat. Tidak memperhatikan secara personal kepada masyarakat yang belum mengetahui tentang prosedur pelayanan pembuatan SIM, petugas terkesan membiarkan masyarakat berada dalam kebingungan. Petugas tidak memberikan arahan

terlebih dahulu tentang langkah-langkah yang harus dipersiapkan, hal ini juga membuat masyarakat menjadi lama dalam proses pembuatan SIM.

Sebagai instansi yang berada dibidang pelayanan publik tentunya memerlukan saran dan kritik agar dapat membangun pelayanan yang lebih profesional. Oleh karena itu, adanya saran dan kritik dari masyarakat dipergunakan Polres Tanggamus dalam memperbaiki kinerja anggotanya di bidang pelayanan SIM.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan kinerja polri terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan kinerja polri dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kinerja polri terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kinerja polri dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus.

## **II. Tinjauan Pustaka**

Kusuma (2013: 1390) berpendapat bahwa kinerja adalah bentuk hasil pencapaian seseorang sehingga mendapatkan prestasi. Prestasi itulah yang menjadi ukuran kemampuan seorang pegawai tersebut. Selanjutnya Lastriani (2014: 358) menambahkan bahwa kinerja memiliki keterkaitan terhadap tujuan organisasi. Pegawai harus memberikan kontribusi kepada organisasi agar mencapai visi dan misi organisasi tersebut.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (Sirait, 2016: 345). Pelayanan adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka (Maritha, 2014: 5). Pelayanan adalah salah satu strategi produk, produk perusahaan biasanya mencakup berbagai pelayanan itu bisa merupakan bagian kecil atau bagian besar dari seluruh produk (Koestanto dan Yuniati, 2014: 4).

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan (Iskandar dan Sugiharto, 2013: 3). Kepuasan merupakan faktor-faktor dari dalam diri individu, yang menyebabkan mereka bertindak dengan cara tertentu (Julia, 2017: 9). Kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh jasa/produk (Maritha, 2014: 6).

### III. Metodologi

Penelitian ini dilakukan pada *Polres Tanggamus* pada tanggal 30 Juli 2018. Jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah yang tidak diketahui

jumlahnya dan di ambil sampel secara *non probability sampling* dengan teknik *accidental* yaitu peneliti menyebarkan kuesioner kepada siapa saja yang berada di dekatnya menjadi 96 responden. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

### IV. Hasil Penelitian

#### 1. Pengujian Persyaratan Analisis

##### a. Hasil Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Kesimpulan
	Statistic	df	Sig.	
Kinerja Polri	,085	96	,085	Normal
Pelayanan	,108	96	,008	Tidak normal
Kepuasan Masyarakat	,069	96	,200*	normal

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

##### b. Hasil Uji Homogenitas

**Tabel 4. Hasil Uji Homogenitas**

Hipotesis	Levene Statistic	Df1	Df2	Sig	Kesimpulan
H1	1,190	20	66	0,291	Homogen
H2	1,556	19	69	0,094	Homogen

H1: Variabel kinerja polri terhadap kepuasan masyarakat

H2: Variabel pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

##### c. Hasil Uji Linieritas

**Tabel 5. Hasil Uji Linieritas**

Variabel	F	Sig	Kesimpulan
Kinerja polri - Kepuasan masyarakat	0,560	0,954	Linier
Pelayanan - Kepuasan masyarakat	1,776	0,032	Tidak Linier

##### d. Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji T

**Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	72,012	9,255		7,781	,000
1 Kinerja Polri	,234	,097	,239	2,402	,018
1 Pelayanan	,235	,105	,223	2,246	,027

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan persamaan  $Y = 72,012 + 0,234X_1 + 0,235X_2$  dan menjelaskan bahwa variabel kinerja polri memiliki nilai  $t_{hitung} = 2,402 > t_{tabel} = 1,98$  dengan sig.  $0,018 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja polri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada

## 2. Uji F

**Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	602,067	2	301,033	4,845	,010 <sup>b</sup>
Residual	5778,090	93	62,130		
Total	6380,156	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kinerja Polri

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} 4,845 > F_{tabel} 3,02$  dengan sig  $0,10 < 0,05$ . Hal ini menjelaskan bahwa variabel kinerja polri dan pelayanan berpengaruh signifikan dan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus.

## V. Pembahasan

Pada bagian pembahasan akan membahas hasil pengujian hipotesis yang telah di sampaikan pada sebelumnya. Polri merupakan satuan yang dibentuk oleh negara dalam tingkat mengatur hukum yang telah diberlakukan dan menciptakan keamanan bagi bangsa dan negara. Selain itu, polri juga berada pada pelayanan publik yang halnya berkaitan dengan pelayanan keselamatan dalam berkendara. Polri sebagai pelayanan publik dituntut oleh masyarakat dapat memberikan layanan yang mudah dan cepat. Namun, untuk memberikan layanan tersebut diperlukan

SIM Satlantas Polres Tanggamus. Selanjutnya pada variabel pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung} = 2,246 > t_{tabel} = 1,98$  dengan sig.  $0,027 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus.

kelengkapan persyaratan yang dipenuhi oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, kinerja polri dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa selama ini anggota polri telah mengupayakan yang terbaik untuk berjalannya pelayanan. Namun, ada beberapa masyarakat yang masih merasakan tidak puas dikarenakan persepsi dan sudut cara pandang yang berbeda-beda.

Telah disinggung pada sebelumnya bahwa sebagai pelayanan publik, anggota polri harus memiliki integritas tinggi dan berlaku seadil-adilnya. Berlaku yang adil disini maksudnya cara memperlakukan masyarakat yang membuat SIM. Terkadang seringkali masih ditemukan adanya pelayanan yang diberikan secara suka maupun tidak suka sehingga ini menimbulkan persepsi yang buruk di mata masyarakat.

Dalam penelitian ini, pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan masyarakat. Ini tandanya pelayanan yang diberikan selama ini sudah cukup baik, namun adapun kekurangannya telah disebutkan pada latar belakang permasalahan. Adanya hasil ini diharapkan memberikan inovasi kepada Polres Anggota dalam peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

### **Kesimpulan**

1. Kinerja polri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Kinerja polri dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

Dewi Khurwanani. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort Mojokerto*. Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Iskandar, B. S., & Sugiarto, S. 2013. Analisa Pengaruh Faktor-faktor Service Quality terhadap Customer Satisfaction di Restoran Mr. Pancake Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-12.

Julia, Kenn Sindy Kirana. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Koestanto, T. H., & Yuniarti, T. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(10), 1-18.

Kusuma, D. M. 2013. Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(4), 1388-1400.

Lastriani, E. 2014. Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Anggota Pada Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Unilak*, 11(2), 353-367.

Maritha, E. 2014. Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3, 1-17.

Normasari, Selvy. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6

Sirait, J. N. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 4, 342-355.

Taufana, V. A. 2014. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1, 1-12.