

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI MOTOR (SIM C) PADA KANTOR POLRES
KABUPATEN BONE



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Diploma Empat (D-4) Program Studi Administrasi Bisnis
Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Ujung Pandang

NURLINDA. B
45217039

PROGRAM STUDI D-4 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG
MAKASSAR
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Pada Kantor Polres Kabupaten Bone” oleh Nurlinda. B NIM 452 17 039 telah diujikan pada tanggal 4 Oktober 2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan diploma empat (D-4) pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang dinyatakan telah diterima dan disahkan.

Makassar, 4 Oktober 2021

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dian Pane, S.Sos., M.AB.

NIP. 19821101 200801 2 011

Pembimbing II,



Serpian, S.ST., M.AB.

NIP. 19890315 201903 1 011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Dr. Syamsuddin, M.M., M.T.

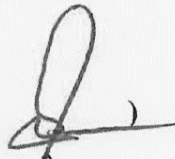



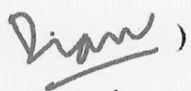
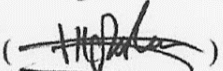
NIP. 19631231 199103 1 028

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini, Senin tanggal 4 Oktober 2021, tim penguji ujian sidang skripsi telah menerima skripsi mahasiswa: Nurlinda. B NIM 452 17 039 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Pada Kantor Polres Kabupaten Bone”.

Makassar, Oktober 2021

Tim Penguji Ujian Sidang Skripsi:

- | | | |
|---------------------------------|--------------|---|
| 1. Drs. Paramudia, M.Ed., Ph.D. | Ketua | () |
| 2. Dra. I Masita, M.Si. | Sekretaris | () |
| 3. Dra. Hj. Asima, M.Si. | Anggota 1 | () |
| 4. Dra. Aisyah, M.Si. | Anggota 2 | () |
| 5. Dian Pane, S.Sos., M.AB. | Pembimbing 1 | () |
| 6. Serpian, S.ST., M.AB. | Pembimbing 2 | () |



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah Swt. karena atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nyalah sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Pada Kantor Polres Kabupaten Bone" dapat dirampungkan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan upaya penulis untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi pada program Diploma 4 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang.

Penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai hambatan dan rintangan. Namun, berkat ketekunan dan kerja keras yang disertai dengan doa kepada Allah Swt., hambatan dan rintangan tersebut dapat diatasi.

Penulisan skripsi ini pula, penulis telah mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sepantasnyalah pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan tinggi dan ucapan terima kasih kepada yang berikut ini.

1. Orangtua penulis yang sangat penulis hormati dan cintai Ayahanda Bunaing dan Ibunda Hj. Nursida yang telah membesarkan penulis dengan penuh kesabaran, kasih dan cinta serta limpahan doa hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Prof. Ir. Muhammad Anshar, Ph.D., selaku Direktur Politeknik Negeri Ujung Pandang;
3. Bapak Adam Rasid, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang;

4. Bapak Dr. Syamsuddin, M.M., M.T., selaku Koordinator Program Studi Diploma 4 Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang;
5. Ibu Dian Pane, S.Sos., M.AB dan Bapak Serpian, S.ST., M.AB, masing-masing selaku Pembimbing 1 dan Pembimbing 2, yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaganya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terwujud seperti ini;
6. Ibu Dian Pane, S.Sos., M.AB, selaku wali kelas yang selalu memberikan pemahaman serta memberikan dukungan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini;
7. Adik-adikku yang saya sayangi Andi dan Fika, Kasma dan seluruh keluargaku yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini
8. Sahabat-sahabatku yang saya cintai dan saya banggakan Nurul, Satriana, Devi, Tasya, Uci, Eva dan teman-teman lain yang namanya tidak bisa disebut satu persatu yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Para Pegawai Kantor Polres Kabupaten Bone, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga segala bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat imbalan disisi Tuhan Yang Maha Esa dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Demikianlah penyusunan skripsi ini, semoga dapat berguna bagi kita semua. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Makassar,

September 2021

Penulis

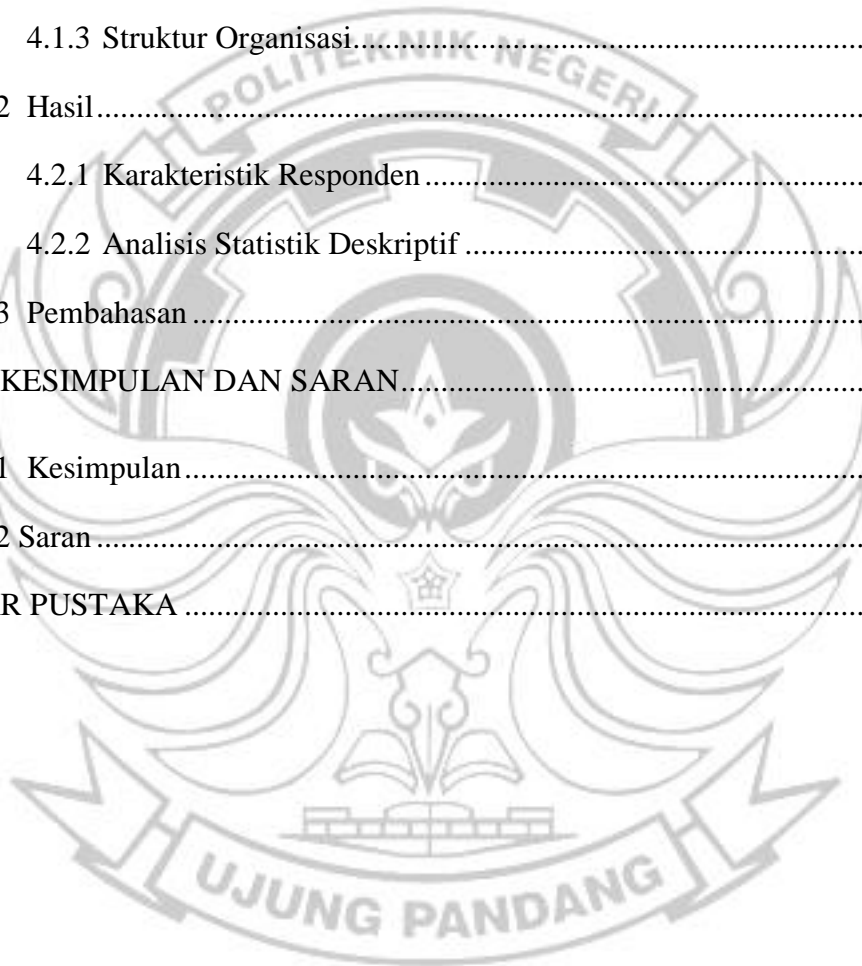


DAFTAR ISI

	hlm.
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
SURAT PERNYATAAN.....	xiv
RINGKASAN	xv
<i>SUMMARY</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	xvi
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pelayanan.....	4
2.1.1 Pengertian Pelayanan	4
2.2 Pelayanan Publik	4
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	4

2.2.2	Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	6
2.2.3	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	8
2.2.4	Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	9
2.2.5	Prinsip Pelayanan Publik.....	10
2.2.6	Pola Pelayanan Publik.....	14
2.2.7	Standar Pelayanan Publik.....	16
2.3	Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3.2	Ciri-Ciri atau Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.3.3	Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik.....	22
2.3.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik ..	26
2.4	Surat Izin Mengemudi (SIM)	26
2.4.1	Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM).....	26
2.4.2	Fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM).....	27
2.4.3	Jenis-Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM).....	27
2.5	Kerangka Konseptual	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.2	Tipe Penelitian.....	30
3.3	Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5	Jenis dan Sumber Data	31
3.5.1	Jenis Data	31
3.5.2	Sumber Data.....	31

3.6 Teknik Analisis Data	32
3.7 Definisi Operasional.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Instansi	38
4.1.1 Profil Polres Bone	38
4.1.2 Visi dan Misi Polres Bone.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi.....	40
4.2 Hasil.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden	41
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif	45
4.3 Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70



DAFTAR GAMBAR

	hlm.
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	29



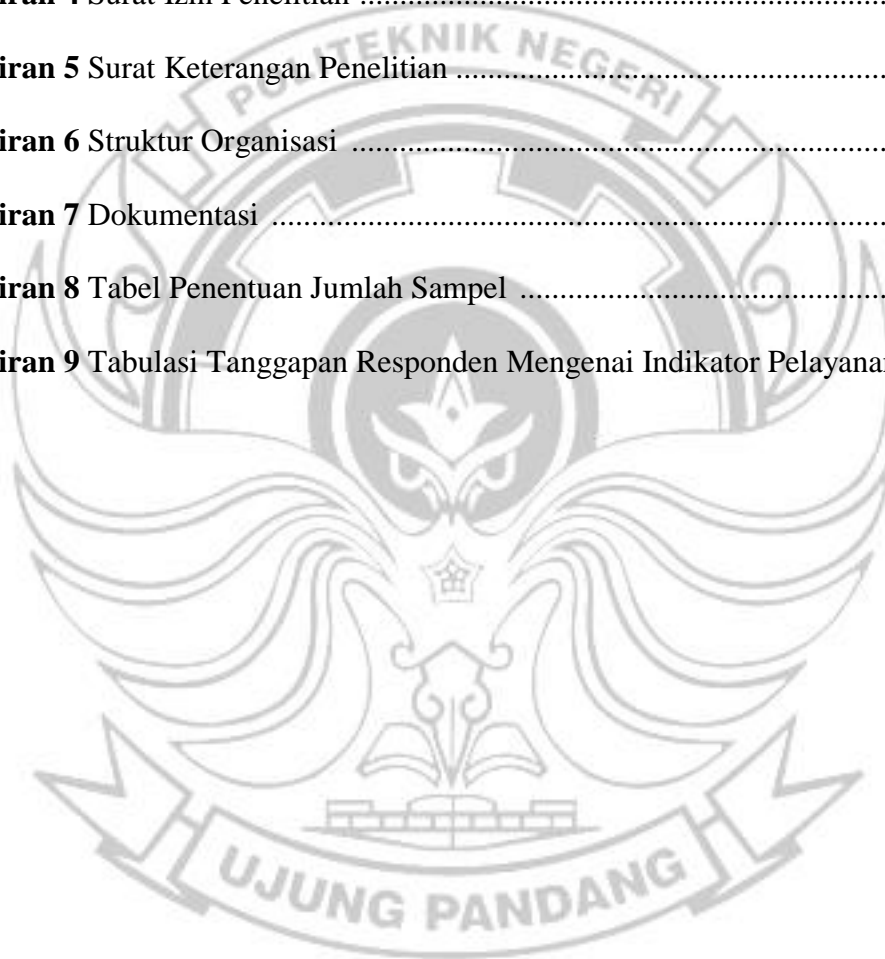
DAFTAR TABEL

	hlm.
Tabel 3.1 Kategori Tanggapan Responden	32
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Administratif.....	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Teknis.....	46
Tabel 4.7 Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan	47
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur... ..	49
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Waktu Penyelesaian.....	50
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Biaya/Tarif.....	51
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Produk Spesifikasi Jenis Layanan	52
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Mengoperasikan Sarana	53
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Mengoperasikan Prasarana	54
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Memberikan Informasi atau Penjelasan.....	55
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Pelaksana.....	56

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pengalaman Petugas	56
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Pelaksana	57
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pelaksana Terkait Tutur Kata	58
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pelaksana Terkait Cara Berpakaian.....	59
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pelaksana Terkait Keramahan	59
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pelaksana Terkait Senyum	60
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pelaksana...	61
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	61
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Sarana	63
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Prasarana.....	64
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sarana dan Prasarana	64
Tabel 4.27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Unsur atau Indikator Pelayanan	65

DAFTAR LAMPIRAN

	hlm.
Lampiran 1 Kuesioner	73
Lampiran 2 Surat Pengantar Permohonan Izin Penelitian	80
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian	81
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	82
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian	83
Lampiran 6 Struktur Organisasi	84
Lampiran 7 Dokumentasi	85
Lampiran 8 Tabel Penentuan Jumlah Sampel	89
Lampiran 9 Tabulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pelayanan	90



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlinda. B
NIM : 452 17 039
Program Studi : D-IV Administrasi Bisnis
Tempat, Tanggal Lahir : Cempalagi, 13 Agustus 1998
Alamat : Jalan Perintis Kemerdekaan VII

Dengan ini menyatakan:

A. Tugas Akhir/ Skripsi yang berjudul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Pada Kantor Polres Kabupaten Bone”

Adalah benar disusun/ dibuat oleh saya sendiri dan jika dikemudian hari diketahui berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata Tugas Akhir/Skripsi tersebut dibuatkan oleh orang lain atau diketahui bahwa Tugas Akhir/Skripsi tersebut merupakan plagiat/mencontek/menjiplak hasil karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima segala yang ditimbulkan berupa pembatalan/pencabutan gelar akademik dan siap mengulang kembali dari awal.

B. Bahwa seluruh dokumen (copy ijazah, copy transkrip nilai) dan lain-lain sebagai persyaratan sidang adalah asli milik saya pribadi dan dapat saya pertanggung jawabkan keasliannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, September 2021

Hormat saya,

Nurlinda. B

RINGKASAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI MOTOR (SIM C) PADA KANTOR POLRES KABUPATEN BONE

Penelitian ini dilakukan berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai biaya penerbitan SIM C pada Polres Bone melampaui PNBP dan adanya pengawasan yang kurang ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan surat izin mengemudi motor (SIM C) pada kantor Polres Bone.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Responden dalam penelitian ini sebanyak 221. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis menggunakan tabel distribusi frekuensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Pada Kantor Polres Bone termasuk dalam kategori baik. Hal ini dilihat dari nilai interval konversi sebesar 77.97. Penelitian ini merekomendasikan agar Polres Bone lebih memperhatikan semua indikator pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan aturan dan Polres Bone dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



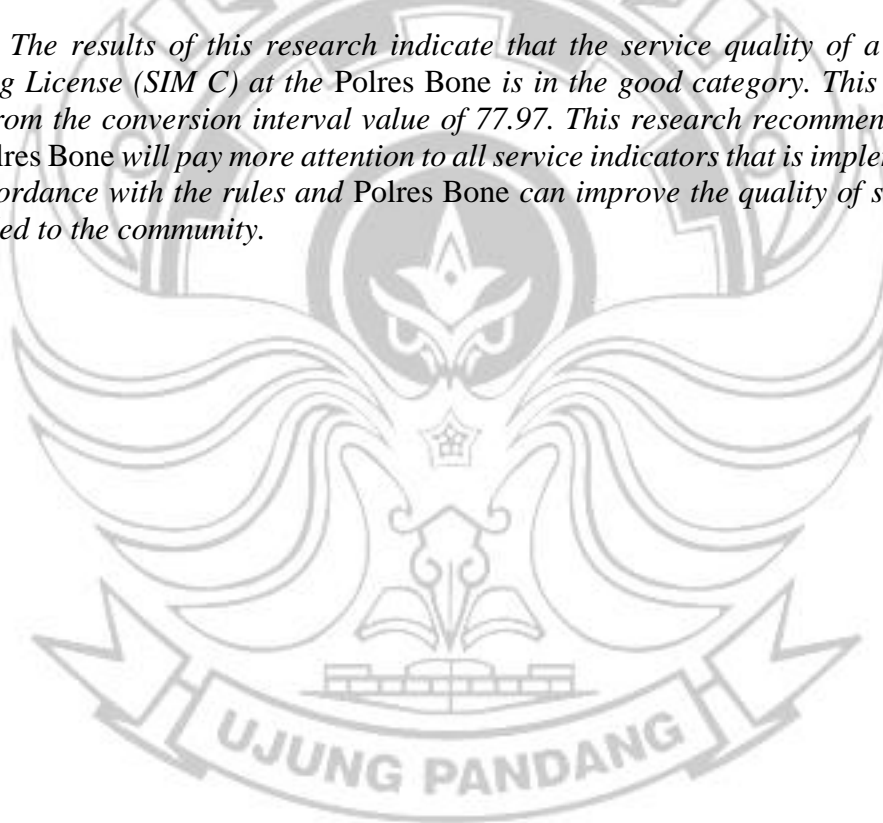
SUMMARY

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF MOTOR DRIVING LICENSE (SIM C) AT THE POLRES BONE OFFICE

The research was conducted based on the information obtained regarding the cost of issuing of a Motor Driving License (SIM C) at the Polres Bone, it exceeds PNPB and there was less strict supervision. The purpose of this research was to determine the quality of service for a motor driving license (SIM C) at the Polres Bone.

The method of research that used was descriptive type. The data collection technique in this research was a questionnaire. Respondents in this research were 221. The data obtained were processed and analyzed using a frequency distribution table.

The results of this research indicate that the service quality of a Motor Driving License (SIM C) at the Polres Bone is in the good category. This can be seen from the conversion interval value of 77.97. This research recommends that the Polres Bone will pay more attention to all service indicators that is implemented in accordance with the rules and Polres Bone can improve the quality of services provided to the community.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan istilah yang sudah biasa bagi kita. Semua orang sudah pasti pernah memberikan dan menerima pelayanan, baik di instansi pemerintah maupun swasta. Pelayanan menjadi salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Salah satu jenis pelayanan adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan publik menjadi perbincangan yang hangat di kalangan masyarakat, karena baik buruknya pelayanan yang diberikan merupakan ukuran keberhasilan suatu instansi. Maka dari itu, instansi pemerintah harus memperhatikan pelayanan yang diberikan agar masyarakat merasa puas. Dengan demikian, instansi tersebut dikatakan berhasil.

Salah satu instansi pemerintah adalah Kepolisian. Kepolisian bertugas untuk memelihara keamanan, ketertiban, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 2 bahwa “Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”. Dalam hal ini, khususnya pada Kantor Polres Kabupaten Bone bertugas memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, hampir semua orang memiliki sepeda motor dan hal tersebut sudah menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat yang sudah cukup umur, wajib melakukan pengurusan SIM pada lembaga kepolisian setempat agar memiliki bukti bahwa telah memenuhi persyaratan dan telah mendapat izin untuk mengendarai motor. Melihat banyaknya permintaan pengurusan SIM C dari tahun ke tahun, sehingga perlu untuk memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas.

Berdasarkan informasi yang didapatkan mengenai pengurusan SIM C di Polres Bone, terdapat keluhan yang diungkapkan masyarakat yaitu terkait biaya penerbitan SIM C baru yang cukup mahal. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, biaya penerbitan SIM C baru adalah sebesar Rp 100.000 sehingga biaya yang ditetapkan pada Polres Bone melampaui biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) (<https://radarbone.id>). Kemudian, diduga adanya penggunaan jasa pihak ketiga sehingga adanya pengurus SIM C baru yang tidak melalui antrian. Dari informasi tersebut, ditemukan masalah yang berkaitan dengan indikator pelayanan menurut PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 yaitu mengenai tarif/biaya, persyaratan dan prosedur.

Berdasarkan uraian tersebut, maka ditetapkan judul penelitian yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Pada Kantor Polres Kabupaten Bone”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka masalah yang akan dibahas adalah bagaimana kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Baru pada Kantor Polres Kabupaten Bone?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Baru pada Kantor Polres Kabupaten Bone.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan SIM C baru pada Kantor Polres Kabupaten Bone.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

- 1) Sebagai bahan masukan bagi instansi agar memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 2) Sebagai acuan atau referensi bagi para calon penulis (mahasiswa) yang ingin meneliti tentang pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Selain itu, Sampara dalam Sinambela (2017: 5) bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan dari beberapa pengertian pelayanan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan (pemerintah maupun swasta) kepada penerima layanan (masyarakat) untuk membantu memenuhi kebutuhan seseorang, kelompok, maupun organisasi dengan atau tanpa pembayaran.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik banyak diungkapkan oleh para ahli. Salah satu ahli yang dimaksud menyebutkan bahwa “Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat

dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan” (Hardiyansyah, 2018: 16).

Pengertian lain diungkapkan Thoha dalam Hardiansyah (2018: 22) bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Sementara itu, Sinambela (2017: 5) menyatakan bahwa “Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Priansa (2017: 56) bahwa “Pelayanan publik ialah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada publik, baik diberikan secara langsung ataupun kemitraan dengan swasta masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat serta kemampuan masyarakat dan pasar”. Selanjutnya, Hayat (2017: 22) mengartikan bahwa “Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Selain itu, Moenir dalam Hardiyansyah (2018: 23) mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa

“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.”

Dari beberapa pengertian pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa berdasarkan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Batinggi dan Badu Ahmad (2013: 30) bahwa bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1) Pelayanan pemerintahan

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.

2) Pelayanan pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan

aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3) Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.

4) Pelayanan sandang, pangan dan papan

Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5) Pelayanan kemasyarakatan

Yaitu jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Mahmudi dalam Hardiansyah (2018: 26) menjelaskan klasifikasi pelayanan publik sebagai berikut:

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a) Kesehatan

b) Pendidikan dasar

c) Bahan kebutuhan pokok

2) Pelayanan Umum

a) Pelayanan administratif

- b) Pelayanan barang
- c) Pelayanan jasa

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut:

1) **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) **Kesamaan hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 2 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) kepentingan umum;
- 2) kepastian hukum;
- 3) kesamaan hak;
- 4) keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) profesionalan;
- 6) partisipatif;
- 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) keterbukaan;
- 9) akuntabilitas;
- 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) ketepatan waktu; dan
- 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu: penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independent yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan

fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah.

Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 Undang-Undang No.25/2009 disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

2.2.5 Prinsip Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain sebagai berikut:

(1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

(2) Kejelasan

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

(3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

(4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

(5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

(6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

(7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).

(8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

(9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

(10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain.

Dalam Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 34 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) adil dan tidak diskriminatif;
- b) cermat;
- c) santun dan ramah;
- d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e) profesional;
- f) tidak mempersulit;
- g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;

- k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n) sesuai dengan kepantasan; dan
- o) tidak menyimpang dari prosedur.

Sedangkan menurut Mustofadidjaja dalam Batanggi (2013: 53) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a) Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosuder pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.

- d) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
- e) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f) Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- g) Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus secara kontinu melakukan pembaruan dan penyempurnaan, baik secara responsive sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

2.2.6 Pola Pelayanan Publik

Menurut Batinggi (2013: 51) pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 (lima) macam, yaitu:

a) Pola Pelayanan Teknik Fungsional

Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b) Pola Pelayanan Satu Pintu

Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya.

c) Pola Pelayanan Satu Atap

Yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

d) Pola Pelayanan Terpusat

Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

e) Pola Pelayanan Elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Ada 4 (empat) pola pelayanan publik menurut Ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Nomor: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain sebagai berikut:

1) Pola Pelayanan Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2) Pola Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Pola Terpadu

a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

b) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4) Pola Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.2.7 Standar Pelayanan Publik

Nasrudin (2018: 85) mengemukakan bahwa standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

- 1) Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Biaya pelayanan termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 3) Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan

Biaya/ tarif yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

a) Dasar hukum;

b) Persyaratan;

c) Prosedur pelayanan;

d) Waktu penyelesaian;

e) Biaya pelayanan;

f) Produk pelayanan;

g) Sarana dan prasarana;

- h) Kompetensi petugas pelayanan;
- i) Pengawasan intern;
- j) Pengawasan extern;
- k) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- l) Jaminan pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pasal 20 menyatakan bahwa standar pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat 2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1) dan ayat 2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018: 55) bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan publik, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah ukuran baik buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau penerima layanan dari pemberi pelayanan (pemerintah) mengenai produk ataupun jasa pada waktu terjadinya proses pelayanan.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Mulyadi (2016: 43) bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

- 1) Fasilitas penunjang (*Supporting Facilities*): Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.

- 2) Barang/Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*): Barang/jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.
- 3) Layanan Eksplisit (*Explicit Services*): Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau disarankan oleh masyarakat.
- 4) Manfaat Tersirat (*Implicit Services*): Manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

2.3.2 Ciri-Ciri atau Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018: 55) bahwa ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;

- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

2.3.3 Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018: 63) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a) Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- b) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggaran
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018: 64) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Ada 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

- 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2018: 82) mengidentifikasi bahwa ada 6 (enam) faktor yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

- 1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur;
- 2) Kemampuan aparatur;
- 3) Pengawasan/ kontrol sosial;
- 4) Perilaku birokrasi/ aparatur;
- 5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan
- 6) Restrukturisasi organisasi.

2.4 Surat Izin Mengemudi (SIM)

2.4.1 Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)

Sesuai dengan Pasal 77 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Menurut Sarmini (2019: 249) bahwa “Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah

lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor dijalan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.”

2.4.2 Fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM)

Sarmini (2019: 249) mengatakan bahwa “Fungsi SIM ialah sebagai registrasi pengemudi kendaraan bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap mengemudi, untuk mendukung kegiatan pendidikan, penyidikan dan identifikasi forensik kepolisian.”

2.4.3 Jenis-Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM)

Berdasarkan Bab II tentang Penggolongan dan Spesifikasi Teknis dalam Pasal 5 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa: 1) SIM digolongkan berdasarkan perbedaan tingkat kompetensi pengemudi yang dipersyaratkan untuk setiap fungsi ranmor dan besaran berat ranmor; 2) Penggolongan SIM, sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1), terdiri atas: SIM perseorangan dan SIM umum; 3) Pemilik SIM perseorangan dan umum, sebagaimana dimaksudkan pada ayat (2), dapat mengajukan pengajuan untuk mendapatkan SIM internasional.

Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan Bermotor perseorangan sebagaimana dimaksudkan pasal 5 ayat (2) huruf a terdiri atas:

- 1) Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa: 1) Mobil penumpang perseorangan dan 2) Mobil barang perseorangan.

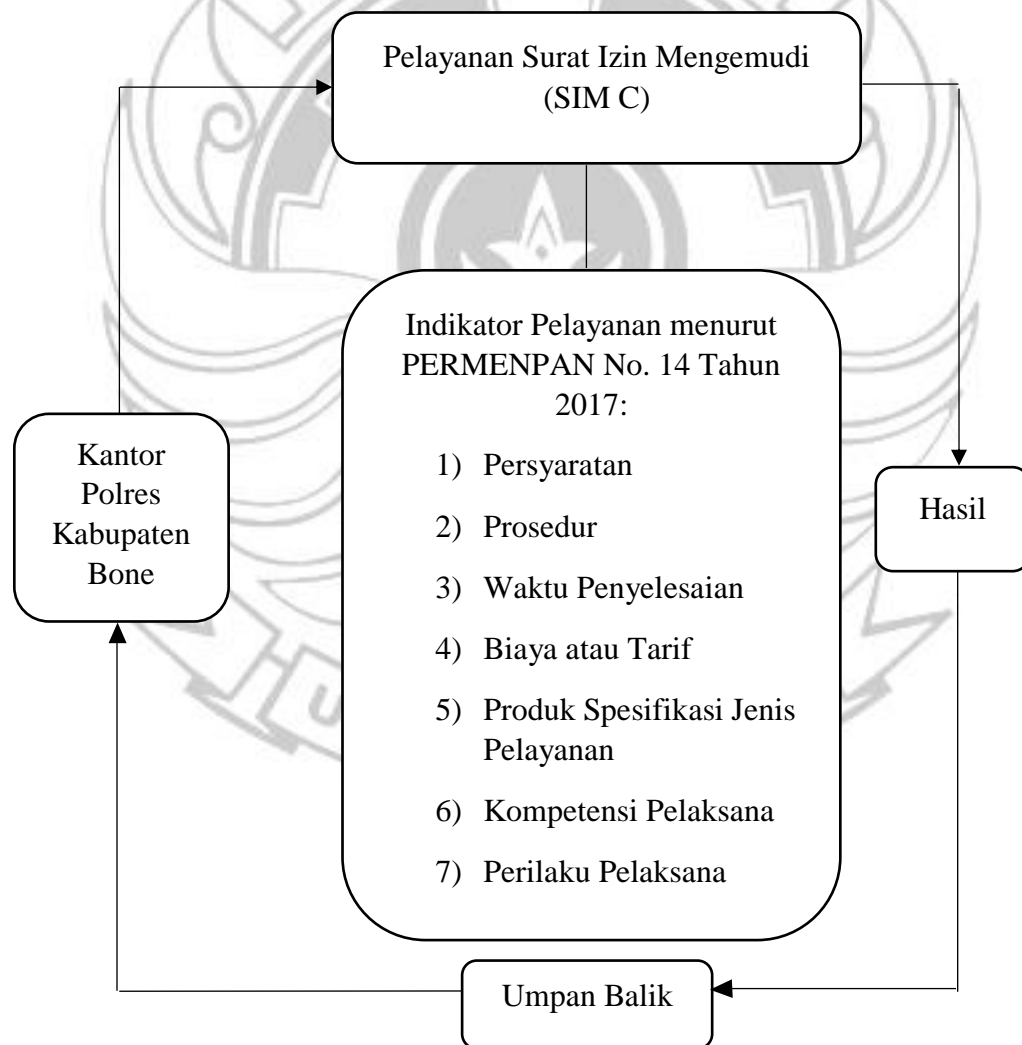
- 2) Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa: 1) Mobil bus perseorangan dan 2) Mobil barang perseorangan.
- 3) Surat Izin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan ranmor berupa: 1) Kendaraan alat berat, 2) Kendaraan penarik, dan 3) Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandingan perseorangan dengan yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandingan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
- 4) Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor terdiri atas: 1) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder paling tinggi 250 (dua ratus lima puluh) kapasitas silinder , dan 2) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder antara 250 (dua ratus lima puluh) sampai dengan 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder dan 3) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder di atas 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder
- 5) Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan ranmor kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

2.5 Kerangka Konseptual

Sekaran dalam Pasolong (2020: 83) mengemukakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang urgen”. Kantor Polres Kabupaten Bone mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satunya adalah

pelayanan SIM C. Namun, dalam pelaksanaannya seringkali tidak sesuai dengan yang seharusnya dan membuat masyarakat merasa kurang puas.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu ditetapkan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pada Kantor Polres Kabupaten Bone menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Adapun kerangka konseptual tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Polres Kabupaten Bone, tepatnya di jalan Tipojong, Kecamatan Tanete Riattang Timur, Kabupaten Bone dan penelitian ini dilakukan selama satu bulan mulai 9 agustus 2021 sampai dengan 9 september 2021.

3.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan adalah tipe deskriptif. Dimana peneliti menggambarkan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Jadi, pada penelitian ini penulis hanya menggambarkan kualitas pelayanan penerbitan SIM C baru pada Kantor Polres Kabupaten Bone.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kabupaten Bone yang telah mengurus SIM C baru di Kantor Polres Kabupaten Bone pada bulan Juli 2021 sebanyak 584 orang.

3.3.2 Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel bertujuan (*purposive sampling*). Untuk menghitung jumlah sampel dalam penelitian ini, maka digunakan tabel menurut Isaac dan Michael yaitu dari populasi sebanyak 584 orang dengan taraf kesalahan 5%, maka jumlah sampel

pada penelitian ini adalah sebanyak 221 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) baru yang ditemui dilokasi penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan daftar pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Pertanyaan tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yakni persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk diolah menggunakan statistik deskriptif.

3.5.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu sebagai berikut:

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah selesai menerima pelayanan SIM C baru.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor Polres Bone berupa dokumen-dokumen, struktur organisasi dan lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif yaitu penggambaran tentang pelayanan SIM C baru pada kantor Polres Kabupaten Bone dengan menggunakan olahan data dari tabel distribusi frekuensi. Adapun skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *skala likert*. *Skala likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sekelompok orang mengenai pelayanan publik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka diberikan pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia dengan skor yang berbeda, seperti pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Kategori Tanggapan Responden

No.	Kategori	Skor
1	Sangat Baik / Sangat Sesuai	4
2	Baik / Sesuai	3
3	Kurang Baik / Kurang Sesuai	2
4	Tidak Baik / Tidak Sesuai	1

Sumber: PERMENPAN No. 14 Tahun 2017

Ada empat kategori tanggapan responden yang akan digunakan pada penelitian ini untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) pada Kantor Polres Kabupaten Bone. Kategori tersebut terdiri dari sangat baik / sangat sesuai dengan skor 4, baik / sesuai dengan skor 3, kurang baik / kurang sesuai dengan skor 2 dan untuk kategori tidak baik / tidak sesuai dengan skor 1.

Setelah mengumpulkan tanggapan responden, selanjutnya setiap pertanyaan survei masing-masing indikator diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Ket :

N = Bobot nilai per unsur

Dalam penelitian ini, terdapat 9 (sembilan) indikator atau unsur sehingga diperoleh nilai penimbang sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk menghitung Nilai SKM dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PERMENPAN No. 14 Tahun 2017

Adapun untuk mengukur kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) digunakan tabel nilai persepsi, interval, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Setelah melakukan penelitian dan memperoleh data dari responden, maka data tersebut diolah ke dalam tabel distribusi frekuensi. Kemudian hasil rata-rata dari masing-masing indikator tersebut diukur menggunakan nilai interval pada tabel tersebut. Apabila nilai rata-rata dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan SIM C pada Kantor Polres Kabupaten Bone dengan indikator yang diukur mempunyai nilai interval sebesar 1,00 – 2,5996 maka diinterpretasikan tidak baik. Namun, jika rata-rata dari indikator tersebut mempunyai nilai interval 2,60 – 3,064 maka diinterpretasikan kurang baik. Sedangkan jika nilai interval indikator

tersebut 3,0644 – 3,532 maka diinterpretasikan baik dan jika nilai rata-rata indikator tersebut ada pada interval 3,5324 – 4,00 maka kinerja unit pelayanan pada Kantor Polres Kabupaten Bone diinterpretasikan sangat baik.

3.7 Definisi Operasional

Pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) adalah pelayanan penerbitan SIM C baru pada Kantor Polres Kabupaten Bone. Adapun indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan

Persyaratan merupakan hal yang harus dipenuhi pemohon atau masyarakat untuk memperoleh SIM C baru, baik persyaratan administratif (KTP asli, Fotocopy KTP, Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani) dan persyaratan teknis yaitu ujian teori (tes rambu-rambu lalu lintas) dan ujian praktik (tes berkendara motor).

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur merupakan tata cara atau langkah-langkah yang harus dilewati dalam proses penerbitan SIM C baru. Adapun prosedur penerbitan SIM C baru pada Polres Kabupaten Bone adalah sebagai berikut:

- a) Mengisi formulir permohonan SIM C
- b) Menyerahkan formulir permohonan dan dokumen-dokumen lainnya yang dibutuhkan
- c) Registrasi pendaftaran peserta uji SIM C baru
- d) Identifikasi (foto, sidik jari, dan tanda tangan) dan verifikasi (data identitas) peserta uji SIM C

- e) Melaksanakan uji keterampilan melalui simulator, bila lulus dilanjutkan
- f) Melaksanakan uji teori, bila lulus dilanjutkan
- g) Produksi/ cetak dan penyerahan SIM C

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah informasi yang jelas mengenai waktu yang dibutuhkan pelaksana untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan sampai SIM C selesai dicetak.

4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang harus dibayarkan oleh pemohon dalam mengurus atau memperoleh SIM C baru dari penyelenggara sebesar Rp 250.000.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara kepada penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan. Dalam penelitian ini kompetensi pelaksana dinilai dari dimensi keterampilan dan pengalaman.

a) Keterampilan

Keterampilan menurut KBBI diartikan sebagai kecakapan dalam menyelesaikan tugas, mampu dan cekatan. Keterampilan dalam hal ini seperti keterampilan dalam mengoperasikan sarana dan prasarana dan

keterampilan dalam memberikan informasi atau penjelasan terkait dengan hal-hal yang berhubungan dengan pengurusan SIM C.

b) Pengalaman

Pengalaman menurut KBBI adalah yang pernah dialami atau dijalani oleh seseorang atau diri sendiri. Dari dimensi ini ini kompetensi pelaksana dilihat dari cara pelaksana mengatasi masalah yang dihadapi pada saat proses pelayanan berlangsung.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan seperti tutur kata, cara berpakaian, senyum dan ramah.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan sarana atau tempat pengaduan ataupun masukan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pelaksana yang selanjutnya akan ditindak lanjuti sesuai dengan aturan yang berlaku.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah semua alat yang digunakan untuk melakukan pelayanan seperti komputer, printer, buku register, stempel, sound system, ATK, proyektor, helm, ranmor, peluit, patok atau kerucut lalu lintas (*traffic cone*), kursi tunggu, meja, alat pengambil foto (foto capture), alat pengambil tandatangan (signature capture), alat pengambil sidik jari (finger print capture), kartu SIM (pad card), AC dan lain-lain. Prasarana adalah segala hal yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan, seperti gedung, ruangan, lapangan untuk tes mengemudi dan lain-lain.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) Pada Kantor Polres Kabupaten Bone berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada Polres Bone dikategorikan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penelitian ini memberikan rekomendasi sebagai berikut:

- 1) Polres Bone diharapkan lebih memperhatikan setiap indikator pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan aturan.
- 2) Polres Bone sebagai salah satu aparaturnegera yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Battingi, A. dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mendrofa, Cardinal Pranatal. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli". (online), edisi: 60, (<http://jurnal.dharmawangsa.ac.id>, diakses 2 april 2021).
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nasrudin, Endin. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ngorang, Philipus. 2020. *Etika Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sarmini, Ade. 2019. "Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun". *Soumatera Law Review*. (Online), 2 (2) (<http://ejournal.ildikti10.id>, diakses pada 14 desember 2020).

Sari, Mila Dian. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (SIM C) di Polres Semarang 2016”. (Online), 2 (2) (<https://ejournal3.undip.ac.id>, diakses pada 14 desember 2020).

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

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



L

A

M

P

I

R

A

N



KUESIONER PENELITIAN

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI MOTOR (SIM C) PADA KANTOR POLRES KABUPATEN BONE”

Tanggal Survei :

Jam Survei : 8.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA SI S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : SIM A, SIM B, SIM C dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Bapak/Ibu/Saudara(i))

Persyaratan	SKOR
1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan administratif (fotokopi KTP, formulir permohonan dan surat keterangan sehat) dengan jenis pelayanannya?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2

c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan teknis (ujian teori dan ujian praktik) dengan jenis pelayanannya?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang prosedur pelayanan SIM C?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
Waktu Penyelesaian	
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	SKOR
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4

Biaya/ Tarif	SKOR
<p>5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan SIM C?</p> <p>a. Tidak wajar</p> <p>b. Kurang wajar</p> <p>c. Wajar</p> <p>d. Sangat wajar</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	SKOR
<p>6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
Kompetensi Pelaksana	SKOR
<p>7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang keterampilan petugas dalam mengoperasikan sarana dalam pelayanan SIM C?</p> <p>a. Tidak terampil</p> <p>b. Kurang terampil</p> <p>c. Terampil</p> <p>d. Sangat terampil</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

<p>8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang keterampilan petugas dalam mengoperasikan prasarana dalam pelayanan SIM C?</p>	
<p>a. Tidak terampil</p>	1
<p>b. Kurang terampil</p>	2
<p>c. Terampil</p>	3
<p>d. Sangat terampil</p>	4
<p>9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang keterampilan petugas dalam memberikan informasi atau penjelasan kepada masyarakat terkait hal-hal yang berhubungan dengan pengurusan SIM C?</p>	
<p>a. Tidak terampil</p>	1
<p>b. Kurang terampil</p>	2
<p>c. Terampil</p>	3
<p>d. Sangat terampil</p>	4
<p>10. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang cara pelaksana dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pada saat proses pelayanan SIM C berlangsung?</p>	
<p>a. Tidak baik</p>	1
<p>b. Kurang baik</p>	2
<p>c. Baik</p>	3
<p>d. Sangat baik</p>	4

Perilaku Pelaksana	SKOR
<p>11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang perilaku pelaksana terkait tutur kata petugas dalam proses pelayanan SIM C?</p>	
<p>a. Tidak baik</p>	1
<p>b. Kurang baik</p>	2
<p>c. Baik</p>	3
<p>d. Sangat baik</p>	4
<p>12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang perilaku pelaksana terkait cara berpakaian petugas dalam proses pelayanan SIM C?</p>	
<p>a. Tidak sopan</p>	1
<p>b. Kurang sopan</p>	2
<p>c. Sopan</p>	3
<p>d. Sangat sopan</p>	4
<p>13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang perilaku pelaksana terkait keramahan petugas dalam memberikan pelayanan SIM C?</p>	
<p>a. Tidak ramah</p>	1
<p>b. Kurang ramah</p>	2
<p>c. Ramah</p>	3
<p>d. Sangat ramah</p>	4

<p>14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang perilaku pelaksana terkait senyum dalam memberikan pelayanan SIM C?</p> <p>a. Tidak baik</p> <p>b. Kurang baik</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
<p>15. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak baik</p> <p>b. Kurang baik</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p>SKOR</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
Sarana dan Prasarana	
<p>16. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh Polres Bone dalam memberikan pelayanan SIM C?</p> <p>a. Tidak baik</p> <p>b. Kurang baik</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p>SKOR</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

17. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang kualitas prasarana yang disediakan oleh Polres Bone dalam memberikan pelayanan SIM C?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

1
2
3
4



Lampiran 2 Surat Pengantar Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar 90245
Telepon: (0411)-585365, 585367, 585368; Faksimili: (0411)-586043
Website : <http://www.poliupg.ac.id/>
E-Mail : pnup@poliupg.ac.id

Nomor : B/222 /PL 10.8.2/PK.03.08/2021
Hal : Pengantar Permohonan Izin Penelitian

03 Agustus 2021

Yang Terhormat,
Wakil Direktur 1
Politeknik Negeri Ujung Pandang

Dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa yang tercantum namanya pada kolom 2 di bawah ini akan melaksanakan penelitian pada instansi/perusahaan yang tertera pada kolom 4. Untuk itu, kami harap kiranya Bapak membuat surat permohonan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan ke pimpinan instansi/perusahaan tersebut.

No.	Nama Mahasiswa / Stambuk	Judul Penelitian	Tempat Penelitian/Tujuan Surat	Tanggal Pelaksanaan
1	2	3	4	5
1.	Nurlinda. B / 45217039	Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) pada Kantor Polres Kabupaten Bone	Polres Bone Jl. Yos Sudarso No. 27 Watampone, Kabupaten Bone	9 Agustus s.d 9 September 2021

Terima kasih, atas perhatian dan kerjasamanya.

KoP. 04 Administrasi Bisnis,

Dr. Syamsuddin, M.M., M.T.
NIP. 196312311991031028

Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar 90245
Telepon: (0411)-585365, 585367, 585368; Faksimili: (0411)-586043
Website : <http://www.poliupg.ac.id/>
E-Mail : pnup@poliupg.ac.id

Nomor : B/21/2 /PL10/PK.03.08/2021
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

4 Agustus 2021

Yth. Kepala Polres Bone
Jl. Yos Sudarso No. 27 Watampone
Kabupaten Bone

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa pada Jurusan Administrasi Niaga Program Studi D4-Administrasi Bisnis, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin Penelitian/Pengambilan Data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa kami sebagai berikut:

No.	Nama	Stambuk	Judul Penelitian	Waktu Pelaksanaan
1.	Nurlinda. B	45217039	Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Motor (SIM C) pada Kantor Polres Kabupaten Bone	9 Agustus s.d 9 September 2021

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I,



Ahmad Zubair Sultan, S.T., M.T., Ph.D.
NIP 197404231999031002

Tembusan:
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI SELATAN
RESOR BONE
Jalan Yos Sudarso 27 Watampone, 92715

Watampone, 09 Agustus 2021

Nomor : B / 24 / IX / YAN.1. / 2021
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin penelitian

Kepada

Yth. DIREKTUR POLITEKNIK NEGRI
UJUNG PANDANG

di

Makassar

Berdasarkan surat wakil direktur I Politeknik Negeri Ujung Pandang Nomor:
B/2112 /PL10/PK.03.08/2021 Tanggal 04 Agustus 2021 Perihal Permohonan Izin
Meneliti,mahasiswi/peneliti dibawah ini :

Nama : Nurlinda. B
Stambuk : 45217039
Program Studi : Admistrasi Bisnis

Bermaksud untuk melakukan penelitian di Polres Bone,Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Analisis kualitas pelayanan surat izin mengemudi motor(SIM C) Pada kantor Polres Kabupaten Bone**" yang akan dilaksanakan pada tanggal 9 Agustus s/d 9 September 2021.

Sehubungan dengan hal tersebut kami **menyetujui** kegiatan yang di maksud dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

Demikian surat ini diberikan agar di pergunakan sebagaimana mestinya.



Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI SELATAN
RESORT BONE
Jl. Yos Sudarso No. 27 Watampone 92715

KETERANGAN PENELITIAN **NOMOR : SK/ 25 /IX/2021/Lantas**

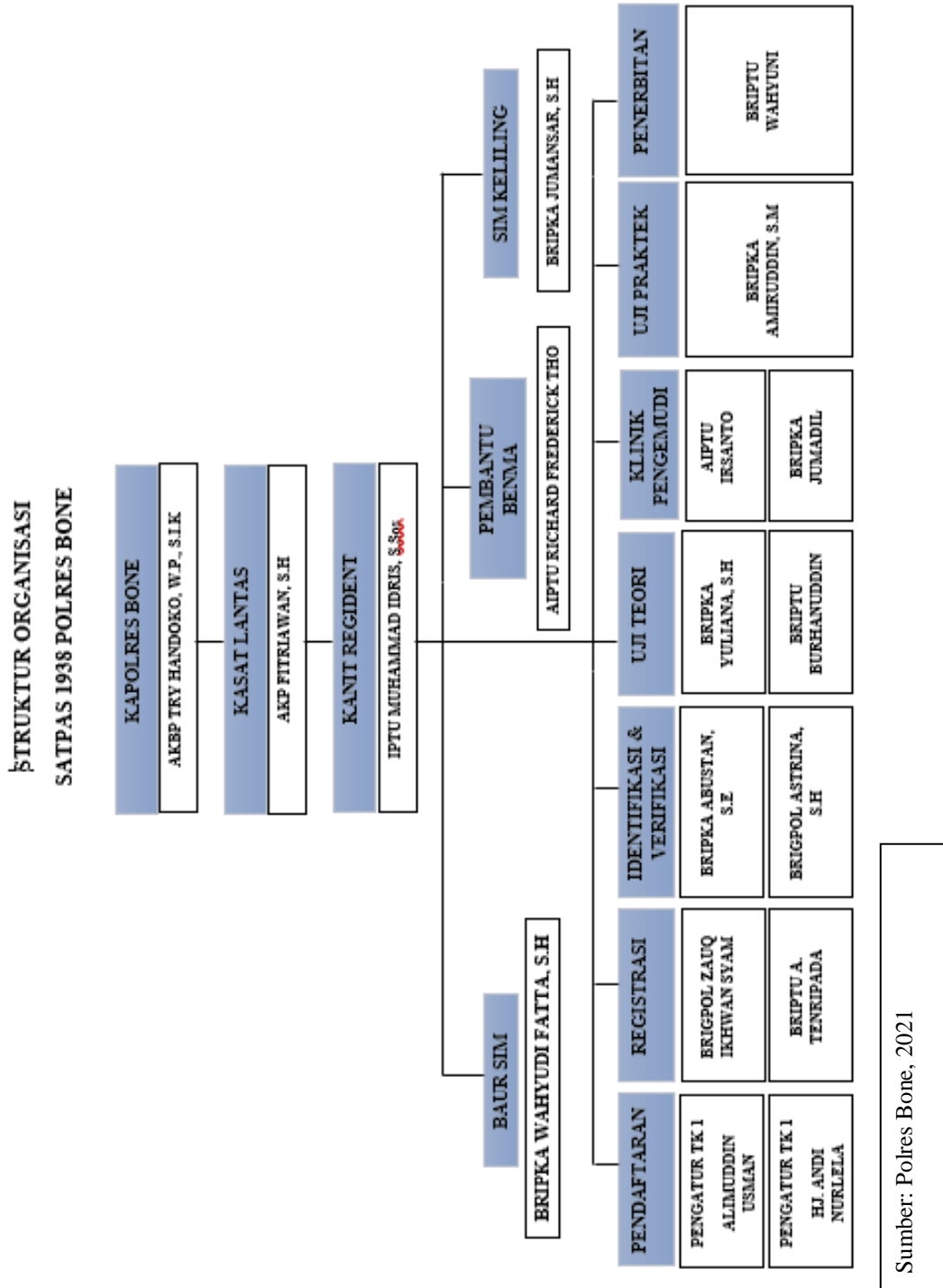
1. Rujukan Surat dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi. Politeknik Negeri Ujung Pandang Nomor: B/2112/PL10/PK.03.08/2021 tanggal 04, Agustus 2021 perihal Permohonan Izin Penelitian.
2. Sehubungan dengan maksud diatas, dengan ini dijelaskan bahwa :
Nama : Nurlinda. B
Stambuk : 45217039
Pekerjaan : MAHASISWI

Telah selesai melaksanakan Penelitian pada Kantor Polres Bone (Sat Lantas) dari tanggal 09 Agustus 2021 s/d 09 September 2021 dengan Judul :
"Analisis kualitas pelayanan surat izin mengemudi motor (SIM C) Pada kantor Polres Kabupaten Bone"
3. Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, 10 September 2021
a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESORT BONE
KASAT LANTAS

MUSTARI, S.H
AJUN KOMISARIS POLISI NRP 73080030

Lampiran 6 Struktur Organisasi



Lampiran 7 Dokumentasi



Gedung Pelayanan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)



Pendaftaran



Masyarakat Yang Mengurus SIM C baru



Pengisian Kuesioner oleh Masyarakat



Pengisian Kuesioner oleh Masyarakat

Lampiran 8 Tabel Penentuan Jumlah Sampel

N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	220	165	135	122
15	15	14	14	230	171	139	125
20	19	19	19	240	176	142	127
25	24	23	23	250	182	146	130
30	29	28	27	260	187	149	133
35	33	32	31	270	192	152	135
40	38	36	35	280	197	155	138
45	42	40	39	290	202	158	140
50	47	44	42	300	207	161	143
55	51	48	46	320	216	167	147
60	55	51	49	340	225	172	151
65	59	55	53	360	234	177	155
70	63	58	56	380	242	182	158
75	67	62	59	400	250	186	162
80	71	65	62	420	257	191	165
85	75	68	65	440	265	195	168
90	79	72	68	460	272	198	171
95	83	75	71	480	279	202	173
100	87	78	73	500	285	205	176
110	94	84	78	550	301	213	182
120	102	89	83	600	315	221	187
130	109	95	88	650	329	227	191
140	116	100	92	700	341	233	195
150	122	105	97	750	352	238	199
160	129	110	101	800	363	243	202
170	135	114	105	850	373	247	205
180	142	119	108	900	382	251	208
190	148	123	112	950	391	255	211
200	154	127	115	1000	399	258	213
210	160	131	118				

Sumber: Pasolong, 2020

Lampiran 9 Tabulasi Tanggapan Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nilai Unsur-Unsur Pelayanan SIM C																
					U1		U2	U3	U4	U5	U6				U7				U8	U9	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	L	18	SMA	Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
2	P	19	SMA	Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
3	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4	L	20	SMA	Buruh	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
5	L	54	SD	Wirausaha	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
6	L	29	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
7	L	17	SMA	Pelajar	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	L	17	SMA	Pelajar	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3
9	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4
10	L	19	SMA	Wirausaha	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3
11	L	19	SMA	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
12	P	25	S1	Swasta	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
13	P	40	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	P	37	SMA	Swasta	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4
15	P	18	SMA	Belum Bekerja	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3
16	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
17	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
18	P	23	S1	Belum Bekerja	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
19	L	56	S2	PNS	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
20	L	18	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4

21	L	20	SMA	Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
22	P	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
23	P	17	SMA	Swasta	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
24	L	17	SMA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
25	L	19	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
26	P	17	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
27	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
28	P	17	SMA	Belum Bekerja	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
29	L	20	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	L	18	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
31	L	27	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2
32	L	30	S1	Guru	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4
33	L	30	SMA	Swasta	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
34	L	39	S1	Guru	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	L	35	S1	Swasta	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
36	L	18	SMA	Swasta	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
37	L	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
38	L	22	SMA	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
39	P	20	SMA	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
40	L	18	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
41	P	26	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
42	P	41	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
43	L	19	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3
44	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3
45	L	57	SD	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3

46	L	18	SMA	Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
47	L	23	S1	Belum Bekerja	3	3	4	4	3	3	4	43	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
48	L	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	
49	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
50	L	42	SD	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	P	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
52	L	30	SD	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
53	L	35	SD	Swasta	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
55	P	32	SMA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
56	P	20	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
57	P	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
58	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	P	44	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
60	L	30	D3	PNS	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
61	L	18	SMA	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
62	L	18	SMA	Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
63	P	19	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
64	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
65	P	18	SMA	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
66	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	
67	L	17	SMP	Pelajar	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
68	P	26	S1	Swasta	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
69	P	18	SMA	Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	

70	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3
71	L	17	SMP	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
72	P	27	S1	Swasta	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3
73	P	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4
74	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
75	P	22	SMA	Mahasiswa	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
76	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
77	P	23	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3
78	P	17	SMA	Pelajar	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
79	P	19	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
80	L	41	S1	PNS	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
81	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
82	P	23	S1	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
83	L	20	SMA	Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
84	P	21	SMP	IRT	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
85	P	23	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
86	P	17	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
87	P	18	SMA	Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
88	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
89	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
90	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3
91	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
92	P	19	SMA	Mahasiswa	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3
93	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4

94	L	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
95	P	21	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
96	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
97	L	17	SMA	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
98	L	17	SMP	Pelajar	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
99	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2
100	P	17	SMP	Pelajar	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3
101	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
102	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3
103	P	28	D3	Swasta	4	1	2	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
104	P	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
105	P	24	S1	Swasta	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
106	L	35	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
107	L	30	S1	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
108	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
109	L	35	SMA	Swasta	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
110	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
111	P	23	D3	Perawat	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3

11 2	P	23	D3	Perawat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11 3	L	30	S1	Wirausaha	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
11 4	P	17	SMP	Pelajar	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
11 5	L	17	SD	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
11 6	P	30	S1	Perawat	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
11 7	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3
11 8	P	34	SD	IRT	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
11 9	P	20	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3
12 0	L	32	S1	Swasta	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12 1	L	53	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
12 2	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
12 3	L	25	SD	Buruh	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
12 4	P	42	SMA	Wirausaha	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
12 5	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
12 6	L	19	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12 7	P	18	SMA	Mahasiswa	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3

128	P	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
129	P	17	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
130	L	20	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
131	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
132	L	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
133	L	17	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
134	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
135	P	43	SMA	Wirausaha	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
136	L	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
137	P	23	S1	Swasta	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
138	P	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
139	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
140	L	18	SMA	Belum Bekerja	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
141	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3
142	L	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
143	P	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2

144	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
145	P	17	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
146	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
147	P	26	S1	Swasta	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
148	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
149	P	23	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
150	P	24	S1	Belum Bekerja	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
151	P	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	
152	P	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
153	P	17	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	
154	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	
155	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
156	P	42	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
157	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
158	P	26	SMA	IRT	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
159	P	35	S1	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	

160	L	54	SD	Wirusaha	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
161	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
162	L	23	S1	Swasta	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
163	L	32	S1	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
164	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
165	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
166	L	30	S1	PNS	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4
167	L	44	S1	Wirusaha	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
168	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
169	L	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
170	L	30	S1	Swasta	3	1	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
172	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
173	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
174	P	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4
175	P	24	S1	Swasta	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4

17 6	P	39	SMA	Wirusaha	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4
17 7	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
17 8	P	50	SMP	Swasta	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
17 9	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
18 0	P	18	SMA	Mahasiswa	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
18 1	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4
18 2	L	47	S1	PNS	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
18 3	L	19	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18 4	L	19	SMA	Swasta	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3
18 5	P	21	SMA	Mahasiswa	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
18 6	L	53	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
18 7	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3
18 8	P	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
18 9	P	39	SMA	IRT	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3
19 0	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4
19 1	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4

19 2	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
19 3	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
19 4	L	18	SMA	Mahasiswa	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19 5	P	21	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
19 6	P	26	S1	Swasta	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	
19 7	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
19 8	P	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
19 9	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20 0	P	17	SMP	Pelajar	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
20 1	P	17	SMA	Belum Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2
20 2	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
20 3	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
20 4	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
20 5	L	18	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
20 6	P	18	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
20 7	L	26	SMA	PNS	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	

208	L	18	SMA	Mahasiswa	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
209	P	26	S1	Wirausaha	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
210	P	42	SMA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
211	L	35	S1	Swasta	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
212	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
213	P	48	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
214	L	37	S1	Wirausaha	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
215	L	24	S1	Swasta	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
216	L	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
217	L	29	S1	Swasta	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
218	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
219	L	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
220	P	18	SMA	Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
221	P	41	D3	Wirausaha	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Total					68	62	68	69	59	68	74	76	75	71	78	78	76	66	68	72	73	
Total Nilai Perunsur/Jumlah Unsur Yang Terisi					3.1	2.8	3.0	3.1	2.6	3.1	3.3	3.4	3.4	3.2	3.5	3.5	3.4	3.0	3.1	3.2	3.3	
					1	2	8	3	9	2	5	7	3	4	7	6	4	0	1	6	1	

Nilai Rata-rata Perunsur	2.97		3.08	3.13	2.69	3.12	3.29	3.39	3.11	3.29	
Nilai Penimbang	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	
Nilai Rata-rata Tertimbang	0.33		0.34	0.35	0.30	0.35	0.37	0.38	0.35	0.37	3.12
IKM Unit Pelayanan											77.97

