

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN UNIT REGIDENT SAT LANTAS POLRES DUMAI

Hildawati¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

E-mail: hilda_rias@yahoo.co.id

KEYWORDS

Service
Service Performance
Community Perception

ABSTRACT

One of the important tasks of government agencies is to carry out public services. Also included is the Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai is responsible for providing services to the community in the management of issuing several driving documents such as SIM, STNK, BPKB and TNKB. In its implementation, this service has received a lot of public response, especially in the management that is considered too complicated. For this reason, the research seeks to describe the community's perceptions of: the Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai Service Performance. The theory used is the opinion of Zeithaml and Berry in Sudarmanto (2010: 103) which explains that there are 10 indicators that can be used to measure service performance, namely a) Reliability; b) Responsiveness; c) Competence; d) Access; e) Modesty; f) Communication; g) Honesty; h) Security; i) Knowledge; j) Tangibles. Data collection techniques are observation, questionnaire and interview. The sample used was 57 people with incidental sampling technique. Data analysis using descriptive statistics. From the results of the study obtained respondents' responses about the Service Performance of Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai stated Good with the score obtained amounting to 10544 which is in the range of Good that is 8916-11013.

KATA KUNCI

Pelayanan
Kinerja Pelayanan
Persepsi Masyarakat

ABSTRAK

Salah satu tugas penting instansi pemerintah adalah melakukan pelayanan publik. Termasuk juga Unit Regident satu Lantas Polres Dumai yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan penerbitan beberapa surat berkendaraan seperti SIM, STNK, BPKB dan TNKB. Dalam pelaksanaannya, pelayanan ini banyak mendapatkan respon masyarakat terutama dalam pengurusan yang dianggap terlalu rumit. Untuk itu penelitian ini berusaha untuk memaparkan persepsi masyarakat tentang: Kinerja Pelayanan Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai. Adapun teori yang digunakan adalah pendapat Zeithaml dan Berry dalam Sudarmanto (2010:103) yang menjelaskan ada 10 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan yaitu a) Keandalan; b) Daya tanggap; c) Kompetensi; d) Akses; e) Kesopanan; f) Komunikasi; g) Kejujuran; h) Keamanan; i) Pengetahuan; j) Bukti langsung. Teknik pengumpulan data adalah observasi, angket dan wawancara. Sampel yang digunakan sebanyak 57 orang dengan teknik incidental sampling. Analisa data menggunakan statistik deskriptif. Dari hasil penelitian diperoleh tanggapan responden tentang Kinerja Pelayanan Unit Regident dinyatakan Baik dengan skor yang didapat sebesar 10544 yang berada pada rentang Baik yaitu 8916-11013.

1. Pendahuluan

Dalam mewujudkan hal tersebut, Sat Lantas Polres Dumai berupaya memaksimalkan pelaksanaan kinerja masing masing unit yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Pada Unit Registrasi dan identifikasi (Regident), Sat Lantas Polres Dumai meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dari berbagai indikator pelayanan yang diberikan. Pada Unit Regident ada beberapa jenis pelayanan administrasi yang ditawarkan kepada masyarakat yaitu pelayanan SIM, BPKB, STNK dan TNKB. Untuk pelayanan STNK dan BPKB dilakukan di SAMSAT, sedangkan pelayanan SIM dan BPKB di tangani di Satpas SIM dan BPKB yang berkantor di gedung Satlantas Polres Dumai.

Dalam pelayanan SIM, Sat Lantas Polres Dumai mengupayakan pelayanan yang transparan, mudah dan nyaman, akuntabel dan bebas KKN. Hal ini terlihat melalui program pelayan SIM secara Online yang ditawarkan oleh unit Regident. Demikian juga halnya dengan pelayanan STNK yang kedepan juga

dapat dilakukan secara online. Pelaksanaan pelayanan secara online ini dapat dilakukan masyarakat dengan sangat mudah karena dapat dilakukan melalui download aplikasi "dumai bertuah".

Upaya peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Regident tersebut mendapat respon dari masyarakat, baik berupa dukungan ataupun kritikan. Keluhan masyarakat terutama karena merasa sangat sulit untuk melakukan akses akibat pemanfaatan teknologi tersebut, mengingat masyarakat Kota Dumai masih cukup banyak yang kurang dalam penggunaan teknologi.

Berkaitan dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan Sat Lantas Polres Dumai melalui beberapa unitnya dalam meningkatkan kinerja yang telah dilaksanakan beberapa tahun terakhir, maka dirasa perlu untuk melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan yang dilakukan yang mengacu kepada upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat masyarakat di Kota Dumai, khususnya dalam pelayanan pada Unit Regident. Dimana untuk melihat Kinerja Sat Lantas Polres

Dumai dilakukan pengkajian dan penganalisaan persepsi masyarakat terhadap kinerja Sat Lantas Polres Dumai atas berbagai pelaksanaan pelayanan yang dilakukan, yang diharapkan akan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan peningkatan kinerja pelayanan dimasa yang akan datang.

Untuk itu, penelitian ini khusus tentang: “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai”

Membahas tentang kinerja tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna. Dalam hal ini kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja, seperti lingkungan kerja, kelengkapan kerja, budaya kerja, motivasi, kemampuan pegawai, struktur organisasi, kepemimpinan dan sebagainya.

Menurut Mangkunegara (2000:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Pendapat lain tentang kinerja organisasi dikemukakan oleh Bastian dalam Tangkilisan (2005: 175) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Berdasarkan pengertian kinerja tersebut, kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Dan dapat diketahui bahwa pengertian kinerja tidak terbatas pada kinerja individu saja, tetapi juga kinerja kelompok/tim dan kinerja organisasi.

Tercapainya tujuan merupakan salah satu wujud dari keberhasilan sebuah organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keberhasilan tersebut tidak dapat dilihat begitu saja, perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja organisasi tersebut. Menurut Dwiyanto (2006: 47), penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran suatu organisasi dalam mencapai visinya. Sedangkan Bastian dalam Tangkilisan (2005 : 173) mengemukakan bahwa pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus.

Pendapat Dwiyanto (2006: 49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsibilitas.

Salah satu fungsi pemerintahan yang saat ini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan saat ini semakin mengemuka bahkan menjadi

tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada aspek pelayanan. Menurut Tjiptono dalam Pasolong (2011:132) kualitas adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan secara sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sedangkan menurut Hasibuan (2005:152), pelayanan adalah : “kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya”. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Tjiptono (2008:1) secara sederhana, istilah *service* dapat diartikan sebagai ”melakukan sesuatu bagi orang lain”. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yaitu jasa, pelayanan, dan servis. Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Moenir (1995:88) menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik (umum) terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan umum, yaitu:

- Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik.
- Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- Faktor pendapatan pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
- Faktor kemampuan pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
- Faktor sarana dalam pelaksanaan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk tindakan dengan atau tanpa peralatan.

Menurut Tjiptono (2002), pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur yaitu tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat /konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna dilihat dari tidak adanya calo-calo . hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2006) yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yaitu yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:8) mengatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Kasmir (Pasolong, 2011:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson (menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus.

Dalam hubungan dengan pelayanan publik pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk memperoleh haknya, ada semacam ukuran yang umum, yaitu apabila ia dapat menerima pengakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan (Moenir, 1995:197). Secara singkat dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan dan organisasi, pelayanan kepada masyarakat haruslah: 1) Mengetahui kebutuhan masyarakat yang dilayani, 2) Menerangkan persyaratan manajemen untuk mendukung kinerja, 3) Memantau dan mengukur kinerja.

Oleh karena itu secara umum diharapkan bahwa pelayanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapatkan pelayanan yang wajar, 3) Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, 4) Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sasaran dari manajemen pelayanan umum atau pelayanan publik adalah kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak dilakukan. Hal ini

berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Dalam hubungannya dengan pelayanan umum pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang menerima layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran tetapi relative yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2011: 221) Semakin baik kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan erasa terpuaskan dengan pelayanan tersebut

Mengacu pada beberapa pendapat diatas, maka dalam pengukuran kinerja (*performance measurement*) organisasi hendaknya dapat menentukan aspek-aspek apa saja yang menjadi topik pengukurannya. Dari beberapa komponen pengukuran kinerja akan digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja, peneliti akan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

Variabel pada pengukuran Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai mengacu pada Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sudarmanto (2010:103) mengemukakan ukuran kinerja dalam dimensi kualitas, sebagai berikut:

- a. Keandalan, mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat.
- b. Daya tanggap, yaitu keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu
- c. Kompetensi, yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan
- d. Akses, yaitu pelayanan yang mudah diakses oleh pengguna layanan
- e. Kesopanan yaitu mencakup kesopanan santunan, rasa hormat, bersahabat dengan pengguna layanan
- f. Komunikasi yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah
- g. Kejujuran yaitu mencakup kejujuran dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan
- h. Keamanan yaitu mencakup bebas dari bahaya, keamanan secara fisik, risiko, aman secara finansial
- i. Pengetahuan terhadap pelanggan yaitu berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan, belajar dari persyaratan- persyaratan khusus pelanggan
- j. Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan, dan perlengkapan pelayanan, fasilitas pelayanan

2. Metode

Dalam penelitian ini jenis data terdiri dari Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka, pengolahan data berupa angka yang di peroleh dari data primer penelitian. Jenis data lainnya dalam penelitian ini yaitu data Kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk bukan bilangan, atau data yang disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna. Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui hasil wawancara.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari pihak pertama secara langsung dengan menggunakan angket dan wawancara mengenai pelayanan SIM pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai, adapun data tersebut meliputi: a) Kehandalan; b) Daya tanggap; c) Kompetensi; d) Akses; e) Kesopanan; f) Komunikasi; g) Kejujuran; h) Keamanan; i) Pengetahuan; j) Bukti langsung. Sumber data lainnya yaitu Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua, data baku yang didapat dari Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai. Dalam hal ini data yang penulis peroleh berupa dokumen/arsip yang ada pada lokasi penelitian.

Populasi dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Arikunto (2010:173) yaitu seluruh objek yang menjadi perhatian adalah dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang di tentukan. Sedangkan Sampel menurut Arikunto (2010:174) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, untuk kepentingan penelitian ini sampel terdiri dari masyarakat yang melakukan pelayanan SIM. Penarikan sampel menggunakan Metode menggunakan Teknik aksidental sampling yaitu penentuan sampel secara kebetulan yang dilakukan selama 19 hari dengan jumlah sampel per harinya adalah 3 (tiga) orang. Sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 57 orang.

Pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan menggunakan beberapa teknik berikut:

1. Observasi, yaitu dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung

2. Angket, yaitu mengajukan daftar pertanyaan kepada responden penelitian
3. Wawancara, yaitu interview terhadap beberapa orang yang dinilai dapat memberikan informasi akurat yang dibutuhkan dalam penelitian'

Analisis data menggunakan teknik campuran bertahap (*sequential mixed methods*) menurut Creswell (2010:313) yaitu strategi penelitian dengan menggabungkan data yang ditemukan dari metode satu dengan metode lainnya. Strategi ini dilakukan dengan observasi terlebih dahulu lalu menyebarkan angket untuk mendapatkan data kuantitatif selanjutnya melakukan wawancara untuk mendapatkan data kualitatif. Teknik pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Adapun format respon dan skorsing *Item Likert* yang digunakan 5 kategori respon. Dalam skala *Likert* positif, urutan skoring pada pernyataan adalah sebagai berikut :

1. Sangat baik diberi skor 5
2. Baik diberi skor 4
3. Cukup baik diberi skor 3
4. Kurang baik diberi skor 2
5. Tidak baik diberi skor 1

Pengukuran dilakukan dengan menghitung akumulasi skor yang diperoleh dan di tentukan kategori skor berdasarkan range yang telah ditetapkan.

* Indeks max = skala tertinggi x jumlah responden x jumlah pernyataan

* Indeks min = skala terendah x jumlah responden x jumlah pernyataan

$$\text{Range (interval)} = \frac{\text{index max} - \text{index min}}{\text{jumlah kelas}} - 1$$

Di karenakan setiap indikator dikembangkan menjadi sub indikator dengan jumlah yang variatif, maka nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval dengan 5 jumlah kelas yang dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 1. Interval Skor

Kategori	Interval Skor			
	Jika Sub Indikator 3	Jika Sub Indikator 4	Jika Sub Indikator 5	Jika Sub Indikator 8
Sangat Baik	719-855	960-1142	1197-1425	1916-2280
Baik	582-718	777-959	969-1196	1551-1915
Cukup Baik	445-581	594-776	741-968	1186-1550
Kurang Baik	308-444	411-593	513-740	821-1185
Tidak Baik	171-307	228-410	285-512	456-820

3. Hasil dan Pembahasan

Sat Lantas Polres Dumai merupakan unsur pelaksanaan tugas pokok yang berada dibawah Kapolres Dumai. Sat Lantas Polres Dumai bertugas menyelenggarakan pelayanan di bidang lalu lintas. Sebagai mana disebutkan dalam Undang Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Jalan Raya (pasal 7 ayat e), bahwa urusan pemerintahan

di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas.

Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor diatur melalui Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Unit Regident adalah unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah kaSat Lantas yang

bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi.

Tugas ini secara garis besar dapat dibagi menjadi:

- Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)
- Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK, STCK)
- Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- Penerbitan Materiil (SIM, STNK, BPKB dan TNKB).

Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang dilakukan bertujuan untuk melakukan tertib administrasi data kendaraan bermotor, melaksanakan pengawasan kendaraan bermotor yang dioperasikan di Kota Dumai, mempermudah penyidikan pelanggaran dan kejahatan, perencanaan, manajemen dan rekayasa lalu lintas dan angkutan jalan serta perencanaan pembangunan Kota Dumai.

Unit Regident dipimpin oleh Kanit Regident dan dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Kasat Lantas dibawah kendali Kaur Bin Ops. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kanit Regident dibantu oleh Bintara Unit, disingkat Banit.

Dalam penelitian ini, identitas responden dilakukan agar dapat menguraikan atau memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang digunakan.

A. Identitas Responden

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat dijadikan tolak ukur dalam melihat kondisi kegiatan kinerja dalam pelayanan, dimana dalam hal ini secara psikologi terkait dengan karakter yang melekat pada seseorang yang memiliki nilai-nilai didalam memahami tentang tingkat kesabaran dan empati dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Adapun identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini;

Tabel 2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
1	Laki- laki	36	63,16
2	Perempuan	21	36,84
	Jumlah	57	100

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia/umur seseorang dapat mempengaruhi kemampuan dan pengalaman berpikir secara bijaksana dalam memberikan persepsi atau penilaian terhadap sesuatu hal tentang apa yang diketahui, apalagi yang dirasakan. Adapun identitas responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	(%)
1	<25 tahun	10	17,54
2	26-30 tahun	11	19,30
3	31-45 tahun	22	38,60
4	46- 50 tahun	8	14,03
5	> 50 tahun	6	10,53
	Jumlah	57	100

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu tolak ukur cerminan seseorang berperilaku dalam kehidupan sehari-hari dimana mereka berada. Dalam konteks sosial pendidikan yang baik menjadi peranan dan acuan dalam melihat kemampuan seseorang dalam memberikan penilaian, *advise* yang sangat berpengaruh penting dalam melihat dan menilai suatu pelayanan tersebut berkualitas atau tidak. Untuk lebih jelasnya identitas responden dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	(%)
1	SD	5	8,78
2	SMP	4	7,02
3	SMA	35	61,40
4	D1-D3	1	1,75
5	S1	10	17,54
6	S2	2	3,51
	Jumlah	57	100

B. Tanggapan Responden

Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor adalah fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian ranmor, fungsi kontrol, forensik kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hal tersebut, maka setiap kendaraan bermotor harus diidentifikasi dan diregistrasi.

Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor meliputi:

- 1) Registrasi kendaraan bermotor baru,
- 2) Registrasi perubahan identitas kendaraan bermotor dan pemilik,
- 3) Registrasi perpanjangan kendaraan bermotor dan atau
- 4) Registrasi pengesahan kendaraan bermotor.
- 5) Pemblokiran dokumen regident kendaraan bermotor yang terkait tindak pidana,
- 6) Penggantian dokumen regident kendaraan bermotor dan penghapusan nomor registrasi kendaraan bermotor

Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor diatur melalui Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.5 Tahun 2012. Mengacu pada hal tersebut dan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public serta Kepmenpan no 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, maka Sat Lantas Polres Dumai membuat standar operasional pelayanan Satpas. Ada beberapa jenis pelayanan yang dilakukan oleh Unit Regident diantaranya:

a. Pelayanan Satpas SIM Polres Dumai.

Pelayanan SIM ini mengacu secara spesifik pada Vademikum Polri tentang tata cara pelayanan penerbitan SIM oleh Polri. Layanan Satpas terdiri dari 8 (delapan) Loker layanan, yaitu;

- 1) Loker pemberian nomor urut peserta uji SIM baru/peningkatan golongan;
- 2) Loker Resi Bank/Pembayaran;
- 3) Loker pendaftaran peserta uji SIM;
- 4) Loker entry data dan pengambilan SIM;
- 5) Loker identifikasi SIM;
- 6) Loker Ujian Teori;
- 7) Loker Ujian Pratek.

Fasilitas pendukung layanan sudah cukup kompleks dimiliki diantaranya: CPU dan kelengkapan monitor LCD 17", keyboard dan mouse sebanyak 9 (Sembilan) unit. CPU server dan perangkat database menggunakan perangkat database Mabas Polri lewat antena V-Sat. Selain itu, masing masing CPU dan server dilengkapi dengan UPS sebanyak 5 (lima) unit. Dalam kelancaran ujian teori, pada Satpas SIM sudah menggunakan perangkat ADVIS untuk ujian teori. Selain itu, disediakan juga toilet, kendaraan uji roda Dua dan Roda Empat.

Waktu untuk pelayanan SIM pada Satpas SIM ditetapkan pada setiap hari kerja yaitu senin sampai jumat mulai jam 08.00 sampai dengan jam 15.00, sedangkan pada hari sabtu, pelayanan hanya dari jam 08.00 sampai 12.00. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan SIM sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk pembuatan SIM baru/peningkatan golongan di perlukan waktu \pm 120 menit, sedangkan untuk perpanjangan SIM diperlukan waktu \pm 60 menit.

b. Pelayanan SAMSAT

Pelayanan Samsat Dua Loker ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor. Pelayanan dilakukan di Kantor SAMSAT Jalan Sultan Syarif Kasim No.260. Adapun jenis pelayanan yang diberikan antara lain:

- 1) Pendaftaran STNK baru dan atau pertama
- 2) Pendaftaran Kendaraan Mutasi
- 3) Pendaftaran Kendaraan Bermotor STNK Rusak atau Hilang
- 4) Pendaftaran Kendaraan Bermotor TNKB Rusak atau Hilang
- 5) Pendaftaran Kendaraan Bermotor dengan persyaratan khusus
- 6) Peendaftaran pengesahan STNK setiap tahun
- 7) Perpanjangan STNK setiap 5 tahun sekali
- 8) Pendaftaran STNK Khusus/ Rahasia

Dalam penyelenggaraan pelayanannya didukung oleh sarana seperti: (a) CPU dan kelengkapan monitor, keyboard dan mouse sebanyak 3 (tiga) unit; (2) printer 2 (dua) unit; dan (c) Alat komunikasi menggunakan jaringan internet. Adapun waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu: Senin sampai Kamis dari jam 08.00-14.00,

sedangkan hari jumat waktu pelayanannya dari jam 08.00-11.00, khusus Sabtu pelayanan dimulai lagi jam 08.00-12.00. Saat ini pelayanan di Kantor SAMSAT dilakukan menggunakan 2 (dua) loker yaitu:

- (1) Loker 1 untuk pendaftaran dan penetapan;
- (2) Loker 2 untuk pembayaran dan penyerahan STNK.

c. Pelayanan BPKB

Pelayanan BPKB ini secara spesifik mengacu pada Keputusan Kapolri No. 367 tahun 2005 tentang Standarisasi Spesifikasi Teknis Blanko BPKB. Ada beberapa jenis pelayanan yang dilakukan antara lain:

- 1) Penerbitan BPKB untuk kendaraan bermotor yang diproduksi dan atau dirakit di dalam negeri (*Completely Knocked Down*)
- 2) Penerbitan BPKB kendaraan bermotor impor (*Completely Built Up*)
- 3) Penerbitan BPKB untuk hasil lelang kendaraan bermotor dinas TNI dan Polri yang belum di registrasi
- 4) Penerbitan BPKB baru untuk hasil lelang kendaraan bermotor temuan Direktorat Bea dan Cuka, Kementerian Keuangan RI ataupun Polri
- 5) Penerbitan BPKB baru untuk kendaraan bermotor kedutaan
- 6) Penerbitan BPKB baru untuk kendaraan bermotor lembaga internasional

Setiap pelayanan pengurusan BPKB tersebut dapat dilakukan di lingkungan Kantor Polres Dumai Jl. Jenderal Sudirman No. 01, hal ini dilakukan untuk lebih meningkatkan keamanan bagi masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanannya, Kantor pelayanan BPKB dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti: (a) Perangkat BPKB online meliputi: CPU, LCD, Keyboard dan Mouse.; (b) Printer; (c) Mesin Finger Print untuk proses verifikasi; (d) alat komunikasi data (modem); (e) Server; (f) UPS. Selain itu juga disediakan ruang tunggu, kursi dan meja untuk pelayanan, genset, FIFO manual, AC/ Kipas angin dan ruang informasi.

Adapun waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu: Senin sampai Kamis dari jam 08.00-14.00, sedangkan hari jumat waktu pelayanannya dari jam 08.00-11.00, khusus Sabtu pelayanan dimulai lagi jam 08.00-12.00. Berdasarkan angket yang disebarkan kepada 57 orang responden, maka kan diuraikan hasil tanggapannya sebagai berikut:

1) Indikator Keandalan

Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Tingkat keandalan Unit Regident Sat Lantas Polres Kota Dumai dapat diukur dengan 5 (lima) sub indikator:

- a) Ketepatan waktu pengurusan SIM/STNK/BPKB/TNKB
- b) Kesesuaian biaya pelayanan dengan standar

- c) Kemampuan menjelaskan kembali syarat dan prosedur kepada masyarakat
- d) Pelayanan dilakukan tanpa membeda-bedakan (tidak diskriminatif)
- e) Kemampuan mencatat, menghitung dan melakukan validasi dalam pelayanan
- Adapun tanggapan Responden terhadap Kehandalan Unit Regident dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Persepsi Responden tentang Kehandalan

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					Jumlah
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	0	0	45	96	90	231
2	Sub Indikator 2	0	6	51	84	80	221
3	Sub Indikator 3	1	8	36	100	75	220
4	Sub Indikator 4	1	4	36	88	100	229
5	Sub Indikator 5	1	4	36	96	90	227
TOTAL SKOR		3	22	204	464	435	1128
RENTANG SKOR		969-1196					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden terhadap kehandalan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 1128 yang secara matematis berada pada rentang 969-1196.

2) Indikator Daya Tanggap

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon penerima layanan dalam upaya memuaskan penerima layanan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap yang sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai, daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan dapat diukur melalui sub indikator berikut:

- a) Petugas memberikan keterangan lengkap terkait pelaksanaan pelayanan
- b) Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan masyarakat
- c) Petugas memberi informasi secara tertulis bila masyarakat kurang memahami penjelasan yang diberikan
- d) Petugas selalu siap sedia membantu kesulitan masyarakat dalam pengurusan
- e) Petugas menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan dalam pengurusan dengan cepat dan tepat.

Hasil tanggapan responden tentang Daya Tanggap pada Unit Regident dalam memberikan pelayanan dapat dilihat melalui uraian tabel berikut ini:

Tabel 6. Persepsi Responden tentang Daya Tanggap

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					Jumlah
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	1	2	45	108	65	221
2	Sub Indikator 2	1	2	36	108	80	227
3	Sub Indikator 3	0	8	27	100	95	230
4	Sub Indikator 4	1	6	36	84	100	227
5	Sub Indikator 5	0	6	39	96	85	226
TOTAL SKOR		3	24	183	496	425	1131
RENTANG SKOR		972-1200					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden terhadap Daya Tanggap pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 1131 yang secara matematis berada pada rentang 972-1200.

3) Indikator Kompetensi

Kompetensi digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan-keterampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Kompetensi petugas pemberi layanan dapat diukur melalui 4(empat) indikator yaitu:

- Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan menggunakan perangkat komputer
- Pengetahuan petugas tentang pelayanan baik secara teknis maupun administratif
- Konsistensi petugas dalam memberi jawaban atas pertanyaan masyarakat
- Integritas petugas dalam melakukan pelayanan

Hasil tanggapan responden secara keseluruhan tentang Kompetensi pada Unit Regident dalam memberikan pelayanan dapat dilihat melalui uraian tabel berikut ini:

Tabel 7. Persepsi Responden tentang Kompetensi

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					Jumlah
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	0	6	30	96	100	232
2	Sub Indikator 2	0	4	18	136	75	233
3	Sub Indikator 3	0	2	18	132	85	237
4	Sub Indikator 4	0	8	30	108	80	226
SKOR		0	20	96	472	340	928
RENTANG SKOR		777-959					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden tentang Kompetensi pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 928 yang secara matematis berada pada rentang 777-959.

4) Indikator Akses

Akses dalam kajian ini dapat didefinisikan sebagai hak untuk memasuki, memakai dan memanfaatkan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Atau dapat juga diartikan akses pelayanan adalah pelayanan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh

keadaan geografis, social, ekonomi, organisasi dan bahasa. Dalam kajian ini, akses dapat diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu:

- Lokasi pengurusan strategis dan mudah dijangkau masyarakat
- Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan
- Kemudahan dalam berkonsultasi dengan petugas
- Penggunaan media internet termasuk media social

Tabel 8. Persepsi Responden tentang Akses

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JLH
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	1	6	30	92	100	229
2	Sub Indikator 2	2	6	9	128	85	230
3	Sub Indikator 3	1	8	9	104	115	237
4	Sub Indikator 4	1	10	24	100	90	225
5	Sub Indikator 5	5	30	72	424	390	921
RENTANG SKOR		777-959					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden tentang Akses pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 921 yang secara matematis berada pada rentang 777-959.

1) Indikator Kesopanan

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Interaksi petugas saat berhubungan

dengan masyarakat menjadi penentu dalam mengukur dan menentukan kesopanan petugas. Dalam kajian ini, Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan diukur melalui 4 (empat) indikator yaitu:

- Keramahan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
- Perhatian petugas saat melakukan pelayanan
- Kesabaran petugas selama melakukan pelayanan
- Bersikap simpatik terhadap permasalahan masyarakat ketika menghadapi kesulitan dalam pengurusan.

Tabel 9. Persepsi Responden tentang Kesopanan

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JLH
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	0	6	39	92	90	227
2	Sub Indikator 2	0	8	30	104	85	227
3	Sub Indikator 3	0	4	27	112	90	233
4	Sub Indikator 4	1	14	21	76	115	227
SKOR		1	32	117	384	380	914
RENTANG SKOR		777-959					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden tentang Kesopanan petugas pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 914 yang secara matematis berada pada rentang 777-959.

2) Indikator Komunikasi

Komunikasi merupakan bagian yang sangat vital dalam berhubungan dengan orang lain. Begitu banyak persoalan yang muncul di tengah kehidupan manusia gara-gara

masalah komunikasi. Adapun tolak ukur yang digunakan seperti:

- Kemampuan petugas menggunakan bahasa dan intonasi yang tepat dalam melakukan pelayanan
- Petugas dapat menerima dengan baik setiap keluhan dan saran dari masyarakat dalam pengurusan
- Informasi yang diberikan petugas adalah akurat dan dapat dipertanggung jawabkan
- Kesediaan petugas untuk memberikan informasi yang baru tentang pelayanan

Tabel 10. Persepsi Responden tentang Komunikasi

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JLH
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	0	4	33	112	80	229
2	Sub Indikator 2	0	0	45	128	50	223
3	Sub Indikator 3	0	2	30	128	70	230
4	Sub Indikator 4	0	8	21	136	60	225
5	Sub Indikator 5	1	8	33	116	60	218
SKOR		1	22	162	620	320	1125
RENTANG SKOR		972-1200					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden tentang Komunikasi petugas pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 1125 yang secara matematis berada pada rentang 972-1200.

3) Indikator Kejujuran

Kejujuran merupakan bagian dari sifat positif manusia. Kejujuran adalah bagian dari harga diri yang harus dijaga karena bernilai tinggi. Kejujuran merupakan pangkal dari kepercayaan. Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas pemberi layanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan jujur sesuai dengan aturan dan pedoman organisasi. Beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kejujuran petugas dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu:

- Petugas memberikan informasi pelayanan dengan standar yang ditetapkan
- Informasi yang diberikan petugas dapat dipercaya
- Kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi tentang biaya/ tarif pelayanan
- Keterbukaan tentang prosedur dalam pengurusan sehingga masyarakat terhindar dari pencaloan

Tabel 11. Persepsi Responden tentang Kejujuran

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JLH
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	0	2	15	128	95	240
2	Sub Indikator 2	0	4	12	152	65	233
3	Sub Indikator 3	0	4	27	112	90	233
4	Sub Indikator 4	1	14	21	76	115	227
SKOR		1	24	75	468	365	933
RENTANG SKOR		777-959					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden tentang Kejujuran petugas pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 933 yang secara matematis berada pada rentang 777-959.

4) Indikator Keamanan

Keamanan dalam pelayanan dapat diartikan sebagai proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Dalam kajian ini, kemanan pelayanan dapat dilihat melalui beberapa indikator berikut:

- Tidak terjadi intimidasi selama pelaksanaan pelayanan
- Kepastian hukum dalam proses pelayanan
- Produk pelayanan yang diterima adalah sah secara hokum
- Masyarakat terhindar dari risiko yang merugikan selama proses pelayanan

Hasil tanggapan responden secara keseluruhan tentang Keamanan pada Unit Regident dalam memberikan pelayanan dapat dilihat melalui uraian tabel berikut ini:

Tabel 12. Persepsi Responden tentang Keamanan

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JLH
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	4	2	30	84	105	225
2	Sub Indikator 2	0	2	24	112	100	238
3	Sub Indikator 3	0	4	9	108	125	246
4	Sub Indikator 4	1	2	24	104	105	236
SKOR		5	10	87	408	435	945
RENTANG SKOR		777-959					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden tentang Keamanan pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 945 yang secara matematis berada pada rentang 780-963.

5) Indikator Pengetahuan

Pengetahuan adalah suatu informasi yang sudah diproses dan diorganisasikan untuk mendapatkan pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga dapat diaplikasi dalam masalah atau pelayanan. Pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai, dalam mengukur pengetahuan petugas dapat dilakukan melalui indikator berikut:

- Petugas memiliki pengetahuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan

- Petugas dapat memberikan solusi atas permasalahan masyarakat selama proses pelayanan
- Pengetahuan petugas dapat memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

Hasil tanggapan responden secara keseluruhan tentang Pengetahuan petugas pada Unit Regident dalam memberikan pelayanan dapat dilihat melalui uraian tabel berikut ini:

Tabel 13. Persepsi Responden tentang Pengetahuan

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JLH
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	0	8	27	112	80	227
2	Sub Indikator 2	0	4	33	116	75	228
3	Sub Indikator 3	2	4	24	116	80	226
SKOR		2	16	84	344	235	681
RENTANG SKOR		582-718					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden tentang Pengetahuan petugas pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 681 yang secara matematis berada pada rentang 582-718.

6) Indikator Bukti Langsung

Bukti langsung merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh pemberi layanan kepada masyarakat. Pentingnya indikator Bukti langsung ini akan menumbuhkan *image* pemberi layanan terutama bagi masyarakat yang pertama kali datang melakukan pelayanan sehingga dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diibankan. Dalam kajian penelitian ini, yang dijadikan

indikator sebagai tolak ukur untuk mengetahui kinerja Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai adalah:

- Tersedianya ruangan khusus pelayanan
- Kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelayanan
- Tersedianya informasi dalam bentuk brosur
- Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi pelayanan
- Para staf dan petugas rapi dan menggunakan seragam yang sesuai dengan aturan
- Area parkir yang memadai
- Tersedianya Kamar mandi dan toilet
- Sarana & prasarana ibadah agama

Hasil tanggapan responden secara keseluruhan tentang Bukti langsung pada Unit Regident dalam pelaksanaan pelayanan dapat dilihat melalui uraian tabel berikut ini:

Tabel 14. Persepsi Responden tentang Bukti Langsung

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JLH
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Sub Indikator 1	1	8	15	112	95	231
2	Sub Indikator 2	3	0	30	76	125	234
3	Sub Indikator 3	1	0	24	116	95	236
4	Sub Indikator 4	0	0	27	108	105	240
5	Sub Indikator 5	0	4	27	100	105	236
6	Sub Indikator 6	4	10	36	80	80	210
7	Sub Indikator 7	3	2	42	100	70	217
8	Sub Indikator 8	1	0	39	92	100	232
SKOR		13	24	240	784	775	1836
RENTANG SKOR		1551-1915					
KATEGORI		B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat tanggapan responden tentang Bukti langsung dalam pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor jawaban responden adalah 1836 yang secara matematis berada pada rentang 1551-1915.

Dari uraian tanggapan responden pada masing-masing tempat pelayanan yang ada pada Unit Regident, maka secara keseluruhan dapat dihitung tanggapan responden terhadap kinerja Unit Regident dalam melaksanakan pelayanan publik. Adapun untuk menghitung tanggapan responden secara

keseluruhan tentang Kinerja Unit Regident, maka pedoman dalam menentukan kategori adalah sebagai berikut:

$$Interval = \frac{Skortertinggi - Skorterendah}{jumlahkelas} - 1$$

$$Interval = \frac{46.5.57 - 46.1.57}{5} - 1$$

$$Interval = \frac{13110 - 2622}{5} - 1$$

$$Interval = \frac{10488}{5} = 2097,6 - 1$$

$$Interval = 2098 - 1 = 2097$$

Maka Interval Skor Untuk Kinerja Pelayanan Unit Regident adalah:

Tabel 15. Interval Skor

Interval skor	Kategori Jawaban
11014-13111	Sangat Baik
8916-11013	Baik
6818-8915	Cukup Baik
4720-6817	Kurang Baik
2622-4719	Tidak Baik

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden secara keseluruhan tentang kinerja Unit Regident

Tabel 16. Rekapitulasi Persepsi Responden tentang Kinerja Pelayanan Pada Unit Regident

No	Indikator	Kategori tanggapan					JLH
		TB	KB	CB	B	SB	
1	Kehanadalan	3	22	204	464	435	1128
2	Daya tanggap	3	24	183	496	425	1131
3	Kompetensi	0	20	96	472	340	928
4	Akses	5	30	72	424	390	921
5	Kesopanan	1	32	117	384	380	914
6	Komunikasi	1	22	162	620	320	1125
7	Kejujuran	1	24	75	468	365	933
8	Keamanan	5	10	87	408	435	945
9	Pengetahuan	2	16	84	344	235	681
10	Bukti Langsung	13	24	240	784	775	1836
	SKOR	29	210	1311	4984	4010	10544
	RNTANG SKOR	8916-11013					
	KATEGORI	B A I K					

Sumber data: Hasil Olahan Angket, November 2018

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden menyatakan Kinerja Pelayanan Unit Regident Baik dengan skor yang didapat sebesar 10544 yang berada pada rentang Baik yaitu 8916-11013.

4. Kesimpulan

Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai berdasarkan hasil penelitian mendapatkan hasil sikap positif. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh skor hasil olahan angket sebesar 10544 yang berarti Kinerja Pelayanan pada Unit Regident menurut tanggapan responden dikategorikan Baik.

dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Indikator pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada Unit Regident Sat Lantas Polres Dumai antara lain:

- Kemampuan dan Keramahan Petugas
- Pelayanan sesuai prosedur
- Proses pelayanan dilakukan dengan cepat
- Kemudahan akses pelayanan
- Penjelasan tentang proses pelayanan
- Kejelasan Persyaratan pelayanan
- Daya tanggap terhadap keluhan
- Kemampuan mengatasi masalah dalam pelayanan
- Akurasi pelayanan yang diberikan
- Pelayanan dilakukan secara komprehensif
- Sikap terhadap keluhan

Khusus pelayanan SIM agar Unit Regident Sat lantas Polres Dumai dapat menyediakan layanan latihan uji praktek kendaraan pembuatan SIM secara gratis kepada masyarakat yang melakukan pengurusan SIM.

Dalam pelayanan kepolisian di Kantor SAMSAT, perlu adanya penataan ruang pelayanan yang representative atau *lay out* pelayanan yang disesuaikan dengan tugas-tugas pelayanan antara tugas yang dibidangi oleh Sat Lantas dengan institusi lain, sehingga masyarakat mengetahui adanya batasan lingkup pelayanan tersebut.

5. Daftar Pustaka

- Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Lukman, Sampara, (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarmanto. (2010). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tangkilisan, Nogi Hessel. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2008), Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- _____, (2002) ,Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta
- Undang Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Polres dan Polsek.
- Kepmenpan No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.