

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI POLDA METRO JAYA**

Oleh

1) **Jarot Prianggono**

2) **Heru Adrian**

1) Dosen FKSB dan Fakultas Teknik Universitas Islam “45”, Peneliti dan konsultan bidang Ilmu dan Teknologi Kepolisian, memiliki sertifikasi ICITAPBekasi, 2) Alumni AKPOL 2003, saat ini bertugas di Polda Lampung

## ***Abstract***

*Quick Wins program that prioritizes transparency is a program to improve job performance by means of maximizing public services. One of the police service improvement program to the public is the process of issuance of Vehicle registration plates (vehicle registration). This is accomplished by holding Samsat Drive Through; the vehicle registration renewal management services by using information technology facilities. Generally, This study aims to measure public satisfaction regarding the services of Samsat Drive Thru given by Polda Metro Jaya (Jakarta Police Department). This study uses quantitative approach with survey methods. Results of the study proved a link between the quality Samsat Drive Thru service and satisfaction the user community at Polda Metro Jaya. Furthermore there is a strong enough influence between quality Samsat Drive Thru service and public satisfaction in the Polda Metro Jaya. While the factors that affect the quality of Samsat Drive Thru service to the public satisfaction at Polda Metro Jaya is community participation, awareness of law and public compliance with laws and legislation especially in the field of traffic is increasing.*

***Key words*** : job performance, quick wins, service quality, public satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Salah satu standar keberhasilan bagi institusi pelayan masyarakat adalah seberapa baik citra institusi tersebut dimata publik. Citra yang baik lahir dari kinerja yang prima. Selanjutnya kinerja yang prima muncul dari profesionalisme yang mengacu pada visi misi institusi, cara pikir, dan cara bertindak yang sesuai dengan kondisi dan tuntutan

masyarakat. Hal ini beriringan dan sesuai dengan fungsi universalnya. Anggota Polri diharapkan tidak lagi bergaya militeristik, kaku dan tertutup, tetapi lebih bergaya humanis dan transparan. Anggota Polri sebagai penegak hukum harus tetap berada pada tataran hukum untuk keadilan dan kepentingan publik yang lebih luas, bukan pada tataran yang lain, termasuk tataran politik atau untuk kepentingan kekuasaan.

Percepatan pengurusan proses penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) pada fungsi Lantas Polri, merupakan salah satu wujud dari transparansi, akuntabilitas, kepastian waktu, akurasi, kenyamanan dalam pelayanan ke masyarakat. Diharapkan pelayanan ini akan mengurangi rantai birokrasi dan mengurangi bahkan menghilangkan unsur-unsur yang memberi peluang penyimpangan prosedur.

Adapun maksud dan tujuan dari program yang dipilih yaitu Transparansi penerbitan STNK yang berlandaskan asas transparan, akuntabel, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Berkaitan dengan pelayanan tersebut maka salah satu pelayanan Ditlantas Polda Metro Jaya pada unit Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) adalah pelayanan penerbitan STNK. Dalam penerbitan STNK sendiri terdapat beberapa macam pelayanan yaitu penerbitan STNK baru, perpanjangan STNK yang habis masa berlakunya selama 5 (lima) tahun sekali dan pengesahan STNK selama 1 (satu) tahun sekali.

Pada pelayanan pengesahan STNK secara manual terdapat banyak loket yang harus dilalui secara prosedural oleh konsumen yaitu dari loket pendaftaran sampai dengan loket pengambilan STNK. Program manual tersebut telah berlaku sejak lama sehingga banyak sekali kelemahan, diantaranya adalah sulitnya pendataan terhadap kendaraan bermotor yang telah di sahkan dan peluang terjadinya penyimpangan oleh pihak-pihak tertentu.

Untuk mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan pelayanan penerbitan STNK, Polda Metro Jaya melalui Samsat wilayah Jakarta Selatan telah melaksanakan pelayanan pengesahan STNK yang terdapat dalam layanan *Drive Thru*. Pada Layanan *Drive Thru* tersebut masyarakat wajib pajak tidak harus mengantri di loket tetapi cukup hanya diatas mobil saja masyarakat dapat membayar pajaknya.

Keunggulan layanan *Drive Thru* tersebut adalah diharapkan akan dapat lebih terkontrol dalam hal pendataan kendaraan bermotor dan meminimalisir calo untuk mengambil keuntungan dari masyarakat wajib pajak.

*Drive thru* adalah sistem dan prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi. Dalam hal ini pengemudi tidak perlu turun dari kendaraannya (mobil). Pengemudi cukup memberikan data STNK lamanya di loket yang bisa dicapai tanpa perlu keluar dari mobil. Selanjutnya setelah melakukan pembayaran,

masyarakat pengguna tinggal mengambil bukti telah membayar pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK.

Layanan pengesahan Surat Tanda nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) tempat pelaksanaannya berada di luar gedung kantor bersama sistem manajemen satu atap (SAMSAT) yang memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.. Layanan *Drive Thru* terdiri dari 2 (dua) loket yaitu loket pendaftaran dan pengesahan dan loket pembayaran dan penyerahan.

Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan yang menurut Parasuraman *et.al.* dalam Tjiptono (2005) dibagi menjadi lima dimensi pokok, yaitu :

- 1) Bukti nyata (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi yang harus menarik, lengkap, bersih, dan selalu terpelihara dengan baik.
- 2) Keandalan (*Realibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap keluhan pelanggan, cepat bereaksi atas perubahan lingkungan seperti teknologi, peraturan, perilaku pelanggan yang berubah.
- 4) Jaminan (*Assurance*), merupakan tingkat pengetahuan, keahlian, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan gabungan dari dimensi :
- 5) Empati (*Emphaty*), merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Meliputi kemudahan pelanggan untuk melakukan hubungan, komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan..

Zeithaml dalam Tangkilisan (2005) menyatakan bahwa harapan masyarakat terhadap kualitas suatu jasa dan pelayanan terbentuk dari beberapa faktor. Dalam penelitian ini digunakan hanya tujuh faktor saja yaitu :

1. *Enduring Service Intensifiers*. Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.
2. *Perceived Service Alternativies*. Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan terhadap organisasi lain yang sejenis.
3. *Self Perceived Role*. Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.
4. *Situational Factor*. Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.
5. *Implicit Service Promises*. Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana seharusnya dan akan diberikan.
6. *Word of mouth*. Merupakan pernyataan secara personal yang disampaikan orang lain selain organisasi kepada pelanggan.
7. *Past Experience*. Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari dan diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

## **METODE PENELITIAN**

Setelah mencermati persoalan di atas maka penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan pengurusan STNK dengan menggunakan fasilitas *drive thru*. Jumlah sampel responden yang digunakan 100 orang dengan asumsi dapat mewakili populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis inferensia. Analisis inferensia ini dituangkan dalam hipotesis-hipotesis yang selanjutnya ingin diuji kebenarannya dengan statistika dan diinginkan kesimpulan yang berlaku bagi keseluruhan populasi berdasarkan data dari suatu bagian populasi (sampel). (Adi, 2005).

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah lembar kuesioner. Penelitian ini membatasi hanya melihat kepuasan masyarakat pengguna saja dan tidak membahas mengenai efektivitas sistem *drive thru* tersebut. Uji hipotesis dilakukan untuk mendapatkan informasi hubungan antara dua variabel.

Analisis regresi dilakukan untuk mendapatkan prediksi seberapa jauh pengaruh antara variabel satu dengan lainnya atau untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel yang diteliti (koefisien determinasi). Selain itu analisa regresi dapat digunakan untuk melakukan estimasi atau perkiraan terhadap setiap perubahan kenaikan atau penurunan suatu nilai dari variabel yang diteliti dan mengetahui arah perubahan tersebut menjadi positif atau negatif.

Pada penelitian ini digunakan dua variabel, yaitu variabel x yang mewakili dimensi kualitas pelayanan Samsat Drive Thru Polda Metro dan variabel y yang mewakili dimensi kepuasan masyarakat yang telah memperpanjang STNK.

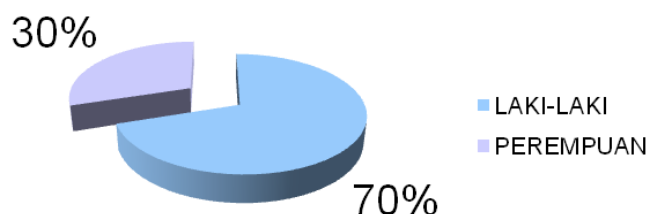
## **PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Responden**

#### **Jenis kelamin responden**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah pria yaitu sebanyak 70%. Untuk responden wanita sebanyak 30%. Perbedaan jumlah responden ini menunjukkan lebih banyak pria yang mengurus pengesahan STNK untuk kendaraan bermotor. Secara grafik jumlah responden dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1.  
Jenis Kelamin Responden

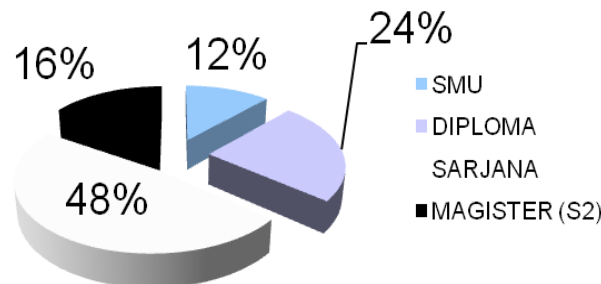


#### **Pendidikan responden**

Selanjutnya dari sisi pendidikan jumlah terbanyak responden adalah sarjana, yaitu sebanyak 48% atau 48 responden. Diikuti peringkat kedua adalah berpendidikan Diploma sebanyak 24% atau 24 responden, peringkat ketiga terdapat 16 responden atau 16% yang berpendidikan Magister (S2), dan terakhir adalah responden yang berpendidikan SMA/ sederajat ada sebanyak 12% atau 12 responden.

Dari tingkat pendidikan mayoritas yang sarjana, dan wawancara pendalaman terlihat bahwa kebanyakan pengguna fasilitas *Drive Thru* di Polda Metro Jaya ini adalah karyawan yang memiliki kesibukan dan dianggap sangat memudahkan.

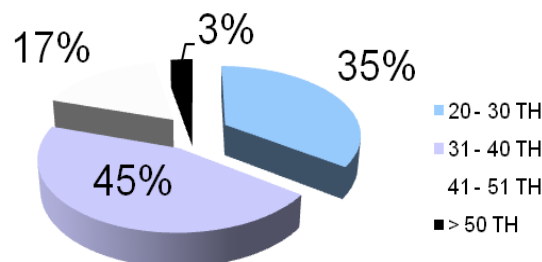
Gambar 2.  
Sebaran Pendidikan Responden



### Usia responden

Usia menggambarkan sampai sejauh mana kedewasaan seseorang. Usia dari responden di bagi menjadi empat bagian tingkatan umur, interval dari umur responden adalah dengan jangka waktu sepuluh tahunan, untuk jelasnya mengenai jumlah responden berdasarkan usianya, dapat dilihat pada tabel berikut.

Gambar 3.  
Usia Responden



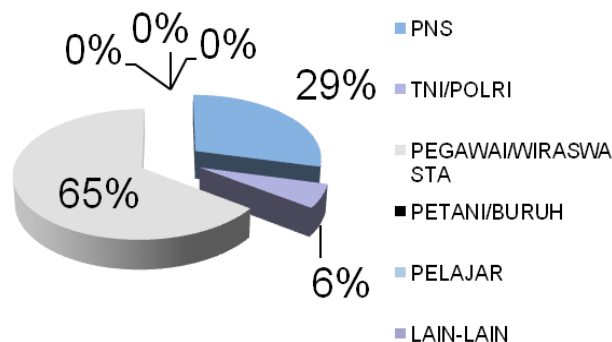
Sisanya adalah responden yang berumur antara lebih dari 50 tahun yaitu sebanyak 3% atau 3 responden. Dari uraian ini terlihat jelas bahwa pengguna fasilitas *Drive Thru* di Polda Metro Jaya adalah orang dalam kelompok usia produktif.

### Pekerjaan Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden adalah mereka yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta/Wiraswasta, yaitu sebanyak 65% atau 65 responden. Kemudian dilanjutkan dengan responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil, yaitu sebanyak 29% atau 29 responden. Untuk responden yang memiliki pekerjaan sebagai anggota TNI dan Polri sebanyak 6% atau hanya 6 responden. Responden diperlihatkan pada Gambar 4. Dari informasi ini terlihat bahwa pengguna fasilitas *drive thru* sebagian besar adalah pegawai swasta/ wiraswasta yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaannya.

Dari gambar 3 diketahui bahwa sebagian besar responden adalah mereka yang berumur 31 - 40 tahun, yaitu sebanyak 45% atau 45 responden, kemudian dilanjutkan untuk mereka yang berumur antara 20 – 30, yaitu sebanyak 35% atau 35 responden. Untuk responden yang berumur 41 – 50 tahun ada sebanyak 17% atau 17 responden. 65% atau 65 responden. Kemudian dilanjutkan dengan responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil, yaitu sebanyak 29% atau 29 responden. Untuk responden yang memiliki pekerjaan sebagai anggota TNI dan Polri sebanyak 6% atau hanya 6 responden. Responden diperlihatkan pada Gambar 4. Dari informasi ini terlihat bahwa pengguna fasilitas *drive thru* sebagian besar adalah pegawai swasta/ wiraswasta yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaannya.

Gambar 4.  
Jenis Pekerjaan Responden



Hubungan variabel Wujud Tampilan Fisik atau *Tangibles* (x1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (y), yang dijelaskan pada hipotesis berikut:

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara tampilan fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan masyarakat

$H_A$  : Ada hubungan antara tampilan fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Tampilan Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Masyarakat yang mengurus pengesahan STNK melalui Samsat *Drive Thru* di Polda Metro Jaya adalah 0,404. Menurut Muhtar (1997), hubungan ini termasuk kategori sedang. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai  $t_{hitung} (2,143) > t_{tabel} (2,013)$ . Hal tersebut mengindikasikan penolakan  $H_0$ , yang artinya terdapat hubungan antara Tampilan Fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan masyarakat yang mengurus pengesahan STNK melalui Samsat *Drive Thru* di Polda Metro Jaya.

Penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan variabel Keandalan (*Reliability*) (x2) dengan variabel kepuasan masyarakat (y). Tidak ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan masyarakat dan ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya hubungan variabel Keandalan (*Reliability*) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (y) adalah 0,422. Hubungan ini termasuk kategori hubungan sedang. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai  $t_{hitung} (2,611) > t_{tabel} (2,013)$ .

Hal tersebut mengindikasikan penolakan  $H_0$  yang berarti bahwa terdapatnya hubungan variabel Keandalan dengan Kepuasan Masyarakat

Begitu juga mengenai hubungan antara Variabel daya tanggap (*Responsiveness*) (x3) dengan Variabel kepuasan masyarakat (y), dijelaskan bahwa tidak ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan masyarakat. Tetapi ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) Dengan kepuasan masyarakat.

Hubungan antara variabel ketanggapan (x3) Dengan kepuasan masyarakat (y) adalah 0,435. Hubungan ini termasuk kategori hubungan yang sedang. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai  $t_{hitung} (2,155) > t_{tabel} (2,013)$ . Terjadi penolakan  $H_0$  yang berarti bahwa terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan masyarakat.

Mengenai hubungan antara jaminan dengan kepuasan masyarakat. Tidak ada hubungan antara variabel jaminan (*assurance*) (x4) dengan variabel kepuasan masyarakat (y). Tetapi ada hubungan antara variabel jaminan (*assurance*) (x4) dengan variabel kepuasan masyarakat (y).

Diketahui juga bahwa besarnya hubungan antara variabel jaminan (x) dengan variabel kepuasan masyarakat (y) adalah 0,588. Hubungan ini termasuk kategori hubungan yang kuat. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai  $t_{hitung} (3,646) > t_{tabel} (2,013)$ . Hal tersebut mengindikasikan penolakan  $H_0$  yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Variabel Jaminan dengan variabel kepuasan masyarakat (y).

Penelitian mengenai hubungan antara Variabel Empati (*Emphathy*) (x5) dengan variabel kepuasan masyarakat (y) dijelaskan bahwa tidak ada hubungan antara variabel empati (x5) dengan variabel kepuasan masyarakat (y). Tetapi ada antara variabel empati (x5) dengan variabel kepuasan masyarakat (y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel Empati (x5) dengan variabel kepuasan masyarakat (y) adalah 0,502. Hubungan ini termasuk cukup berarti. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai  $t_{hitung} (3,391) > t_{tabel} (2,013)$ .

Hal tersebut mengindikasikan penolakan  $H_0$  yang menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan antara Variabel Empati Atau *Emphathy* (x5) dengan Variabel kepuasan masyarakat (y).

Berdasarkan hasil perhitungan regresi dengan SPSS, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang berada pada kategori kuat antara variabel wujud tampilan fisik (*Tangibles*) (x<sub>1</sub>) Terhadap kepuasan masyarakat (y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,245, artinya bahwa setiap peningkatan 1 unit intensitas wujud tampilan fisik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,245.

Dengan demikian adanya pengaruh ini dapat dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Samsat *Drive Thru* dipengaruhi oleh indikator-indikator dari sub Wujud Tampilan Fisik Atau *Tangibles*. Berdasarkan jawaban responden terhadap setiap indikator pertanyaan dalam menyusun variabel Wujud Tampilan Fisik Atau *Tangibles* menyatakan bahwa sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa pelayanan Drive Thru Samsat Polda Metro Jaya memiliki lokasi yang mudah terjangkau, anggota atau Petugas berpenampilan rapi, sopan dalam menjalankan tugasnya, pelayanan Drive Thru Samsat Polda Metro Jaya memiliki fasilitas fisik yang memadai dan lokasi pelayanan Drive Thru Samsat Polda Metro Jaya terlihat bersih.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi diketahui bahwa terdapat pengaruh yang berada pada kategori kuat antara Variabel Keandalan Atau *Reliabilty* (x2) Dengan Variabel kepuasan masyarakat (y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,448, artinya bahwa setiap peningkatan 1 unit Keandalan Atau *Reliabilty* dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,448.

Adanya pengaruh ini dapat diperkuat dengan jawaban sebagian besar responden yang

menyatakan bahwa pelayanan *Drive Thru* Samsat Polda Metro Jaya tidak berbelit-belit, pelayanan penerimaan dan pemeriksaan dokumen STNK dan BPKB cepat dan tepat, Kegiatan administrasi rapi dan teratur serta anggota atau petugas memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan Pengurus STNK.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang berada pada kategori kuat antara Variabel Ketanggapan (x3) Dengan variabel kepuasan masyarakat (y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,249, artinya bahwa setiap peningkatan 1 unit ketanggapan atau *responsiveness* dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 1,249.

Pengaruh ini dapat dijelaskan berdasarkan jawaban terhadap setiap indikator pertanyaan yang menyatakan bahwa sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa pelayanan *Drive Thru* Samsat Polda Metro Jaya telah melakukan pelayanan yang dimulai tepat waktu, Anggota atau Petugas memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pengurus STNK, Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti dan Anggota atau Petugas selalu ada sesuai jadwal.

Hasil perhitungan regresi, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang berada pada kategori kuat antara Variabel Jaminan Atau *Assurance* (x4) Dengan Variabel Kepuasan Masyarakat (y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,870, artinya bahwa setiap peningkatan 1 unit Jaminan Atau *Assurance* dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,870.

Adanya pengaruh antara kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Samsat *Drive Thru* terlihat dari indikator-indikator dari sub Variabel Ketanggapan Atau *Responsiveness*. Berdasarkan jawaban responden terhadap setiap indikator pertanyaan dalam menyusun variabel Keandalan atau *Reliability* menyatakan bahwa sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa pelayanan *Drive Thru* Samsat Polda Metro Jaya telah melakukan pelayanan yang dimulai tepat waktu, Anggota atau Petugas memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan Pengurus STNK, Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti dan Anggota atau Petugas selalu ada sesuai jadwal

Berdasarkan hasil estimasi regresi, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang berada pada kategori kuat antara variabel empati (x5) dengan variabel kepuasan masyarakat (y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,986, artinya bahwa setiap peningkatan 1 unit empati dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,986.

Berdasarkan jawaban responden terhadap setiap indikator pertanyaan dalam menyusun variabel empati menyatakan bahwa sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa pelayanan *Drive Thru* Samsat Polda Metro Jaya telah memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan Pengesahan STNK, Anggota atau Petugas tidak membiarkan Pengurus STNK menunggu antrian terlalu lama, Anggota atau Petugas memberikan perhatian yang baik kepada Pengurus STNK dan Komunikasi Pengurus STNK dengan Anggota atau Petugas berjalan baik dan lancar.

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui program SPSS melalui uji bersama-sama atau uji serentak atau uji F dari variabel kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat

di Polda Metro Jaya, diperoleh nilai  $F = 3,645$  dengan signifikansi 0,000. Taraf uji yang ditetapkan oleh peneliti adalah  $\alpha = 5\%$  atau  $\alpha = 0,05$ . Karena nilai signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $\text{sig.F} < \alpha$ ), maka terdapat hubungan antara kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya.

Analisis statistik pada model *summary* dijelaskan juga bahwa nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya adalah 0,714, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya adalah



sangat kuat dan positif.

Koefisien determinasi dari persamaan regresi linier berganda adalah 0,613 (ditunjukkan oleh nilai adjusted R square). Koefisien determinasi ini menunjukkan besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya sebesar 61,3%, sedangkan sisanya 38,7% besarnya nilai variabel kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dirumuskan ke dalam model regresi yang ditetapkan, nilai sisa ini disebut koefisien alienasi.

Berdasarkan hasil penghitungan regresi berganda variabel kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya, diperoleh sub variabel Keandalan Atau *Reliability* ( $x_2$ ) dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,448, yang paling dominan dalam mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Samsat *Drive Thru* di Polda Metro Jaya.

Hasil pengamatan maupun wawancara yang menggambarkan adanya respon masyarakat yang positif terhadap pelaksanaan program Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Polda Metro Jaya, menandakan bahwa partisipasi masyarakat, kesadaran hukum serta ketaatan masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan khususnya di bidang lalu lintas sudah semakin meningkat. Masyarakat semakin peduli dan percaya terhadap kinerja Kepolisian terutama yang menyangkut pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan beberapa hal berikut ini :

- a. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat penggunaanya di Polda Metro Jaya.
- b. Terdapat pengaruh yang cukup kuat antara kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya.
- c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya adalah adanya partisipasi masyarakat, kesadaran hukum serta ketaatan masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan khususnya di bidang lalu lintas sudah semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (cetakan ke IV), Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro,
- Ibrahim, Buddy. 2000. *TQM (Total Quality Management), Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan
- Kouthouris, Charilaos, 2005. "Can Service Quality Predict Customer Satisfaction and Behavioral Intentions In The Sport Tourism Industry? An Application of The SERVQUAL model In An Outdoors Setting". "*Journal of Sport Tourism*". Trikala, Yunani
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Reimann, Martin, Ulrich Luneman dan Richard B Chase, 2008. "Uncertainty Avoidance As A Moderator Of The Relationship Between Perceived Service Quality And Customer Satisfaction". "*Journal of Service Research*". Stanford University, Stanford.

Sugiyono, 1999, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta,  
Tangkilisan, Hessel Nogi, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.  
Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip TQS*. Yogyakarta: Andi Offset.

