

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROSES PEMBUATAN SIM DI SATLANTAS SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRES KENDARI (*The Influence of Service Quality Dimensions on Community Satisfaction in the SIM Process in the SIM Administration Unit (SATPAS) Kendari Police.*)

Muhammad Aris

ariscondang78@gmail.com

Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Halu Oleo

Murdjani Kamaluddin

murdjanik54@gmail.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Muhamad Masri

masribones@gmail.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Info Jurnal

Sejarah Artikel:

Diterima
01-02-2021

Disetujui
03-02-2021

Dipublikasikan
05-02-2021

Keywords:

dimensions of service quality, community satisfaction.

Klasifikasi JEL:

H10, H11

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect; 1) Simultaneously the dimensions of service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, on community satisfaction. 2) partially the tangible dimension to community satisfaction. 3) partially the dimension of reliability to community satisfaction. 4) partially the dimensions of responsiveness to community satisfaction. 5) partially the dimension of assurance to community satisfaction. 6) partially the dimension of empathy to community satisfaction. The research design used is quantitative research. The data used are secondary and primary data. Data analysis using SPSS software version 20. The sampling technique uses accidental sampling totaled 48 applicants who made SIM at the Kendari Police SATPAS. The results showed that; 1) The dimensions of service quality simultaneously have a positive and significant effect on community satisfaction. 2) The dimension of physical evidence (tangible) partially has a positive and significant effect on community satisfaction. 3) The dimension of reliability partially has a positive and significant effect on community satisfaction. 4) The dimension of responsiveness (responsiveness) partially has a positive and significant effect on community satisfaction. 5) The partially assurance dimension has a positive and significant effect on community satisfaction. 6) Dimensions of empathy (empathy) partially have a positive and significant effect on community satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Para petugas kepolisian pada tingkat pelaksana menindaklanjuti kebijakan-kebijakan pimpinan terutama yang berkaitan dengan pelayanan di bidang SIM, STNK, BPKB dan penyidikan kecelakaan lalu lintas. Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang digagas oleh Departemen Perhubungan, dibuat agar penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sesuai harapan masyarakat, sejalan dengan kondisi dan kebutuhan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan saat ini, serta harmoni dengan Undang-undang lainnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Menurut Dwiyanto, (2008:22) ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di Indonesia yaitu: 1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah; 2. Berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik (aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik governance dapat dengan mudah dinilai dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance. Menurut Moenir (2001:41) sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan publik maka perwujudan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat luas dari aparatur pemerintahan yaitu: 1. adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat; 2. memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas ataupun untuk kesejahteraan; 3. mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama dan tidak pandang bulu; 4. pelayanan yang jujur dan terus terang.

Dalam penelitian ini untuk menguji dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari. Pertama, pengaruh *tangible* (berwujud) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangible* berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan masyarakat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari yang dilakukan oleh Moh Aris Pasigai (2019), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Bayu Eko Broto (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020), Abdul Rahman (2020). Namun hasil penelitian yang berbeda menunjukkan bahwa *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Retno Ayu Dewi Novitawati, Budi Prihatminingtyas, Imansyah (2019), Hari Suprayogi, Kusnanto Darmawan, dan Kasno (2019).

Kedua, untuk menguji pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat oleh Isabella Amelia Handayani Putri (2016), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Bayu Eko Broto (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020), Abdul Rahman (2020). Namun hasil penelitian yang berbeda menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Retno Ayu Dewi Novitawati, Budi Prihatminingtyas, Imansyah (2019), Hari Suprayogi, Kusnanto Darmawan, dan Kasno (2019)'.

Ketiga, untuk menguji pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari yang dilakukan oleh Evienta Sandy Hapsari (2019), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Bayu Eko Broto (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020), Abdul Rahman (2020). Namun hasil penelitian yang berbeda menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari yang dilakukan oleh Retno Ayu Dewi Novitawati, Budi Prihatminingtyas, Imansyah (2019), Hari Suprayogi, Kusnanto Darmawan, dan Kasno (2019), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020). Keempat, untuk menguji pengaruh *Assurance* (jaminan) Terhadap Kepuasan Masyarakat pembuat SIM C. Hasil menunjukkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Isabella Amelia Handayani Putri (2016), Retno Ayu Dewi Novitawati, Budi Prihatminingtyas, Imansyah (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Bayu Eko Broto (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020), Abdul Rahman (2020). Namun hasil penelitian yang berbeda menunjukkan bahwa *Assurance* tidak berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Hari Suprayogi, Kusnanto Darmawan, dan Kasno (2019)

Terakhir, untuk menguji pengaruh *Empathy* (empati) Terhadap Kepuasan Masyarakat di SATPAS Polres Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Empathy* (empati) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Moh Aris Pasigai (2019), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Bayu Eko Broto (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020). Namun hasil penelitian yang berbeda menunjukkan bahwa *Empathy* tidak berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Retno Ayu Dewi Novitawati, Budi Prihatminingtyas, Imansyah (2019), Hari Suprayogi, Kusnanto Darmawan, dan Kasno (2019), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Abdul Rahman (2020).

Fenomena yang terjadi pelayanan pembuatan sim di polres kendari, adalah petugas berkualitas hal ini dibuktikan dengan lamanya masa kerja mereka dan seringnya mereka mengikuti seminar-seminar dan pendidikan tentang pelayanan publik. faktor penghambat peningkatan pelayanan pembuatan sim di polres kendari yakni, sdm pemohon yang kurang mendapatkan informasi dan menyebabkan masyarakat kurang bisa menyerap informasi yang diberikan petugas, pemohon berulang kali menanyakan cara atau proses pembuatan-pembuatan sim kepada petugas. ini menyebabkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon sim lainnya menjadi terganggu. selain itu, faktor penghambat peningkatan pelayanan pembuatan sim adalah sarana yang kurang memadai. hal ini dibuktikan dengan tempat tes kesehatan dan tempat uji praktik yang terpisah dari instansi, sehingga waktu yang dibutuhkan pemohon untuk mengurus sim menjadi lama. pelanggaran terhadap prosedur pembuatan sim juga merupakan faktor penghambat peningkatan pelayanan pembuatan sim.

Hal ini dibuktikan dengan adanya pemohon yang mengambil jalan pintas, yaitu menggunakan jasa calo, semua itu dilakukan untuk menghindari peraturan yang berbelit-belit dan menghindari antri dengan pemohon pembuat sim yang lain. tidak semua masyarakat paham atau sabar untuk urusan pembuatan sim ini, sehingga sebagian dari mereka rela mengeluarkan rupiah lebih dari yang telah ditentukan oleh polres hanya untuk sim kilat. kemudian adanya masyarakat yang masih dibawah umur 17 tahun tetapi memiliki sim c, di dalam peraturan dan syarat pembuatan sim dijelaskan bahwa masyarakat yang wajib memiliki sim harus berusia diatas 17 tahun. hal ini tidak lepas dari campur tangan dari petugas pelayanan sim, karna jika tidak ada campur tangan dari petugas maka tidak mungkin terbit sim untuk masyarakat yang masih dibawah umur. karena yang bertanggung jawab dalam penerbitan sim adalah petugas kepolisian dari kantor unit SIM. tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan; 1) pengaruh secara simultan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari. 2) pengaruh secara parsial dimensi tangible (berwujud) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari 3)

pengaruh secara parsial dimensi reliability (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari 4) pengaruh secara parsial dimensi responsiveness (ketanggapan) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C di SATPAS POLRES Kendari 5) pengaruh secara parsial dimensi assurance (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari. 6) pengaruh secara parsial dimensi empathy (empati) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari.

II. TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsh dan Davis dalam Fandi Tjiptono (1996:51 – 53) menyatakan bahwa: “Kualitas dapat dirumuskan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance quality). Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011 : 3), “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Menurut Gummesson dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik.

Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006 mengandung arti: “ Suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, pasien, dll) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. “Westra (1997) mengatakan bahwa, publik diartikan sebagai: “Beberapa orang (yang tidak mesti berada dalam satu tempat), yang dipersatukan oleh faktor kepentingan yang sama, atau yang berbeda dengan kepentingan orang lain. menurut lembaga administrasi negara (lan, 2009), pelayanan umum merupakan : “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.”

Mengukur Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas menurut parasuraman & berry dalam tjiptono (2011:174-175) adalah sebagai berikut:

- Tangibles yaitu pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas lainnya.
- Reliability adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara Ikhlas. kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dalam memberikan pelayanan.
- Empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada pengguna jasa.
- Assurance (jaminan); pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para aparat untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat.

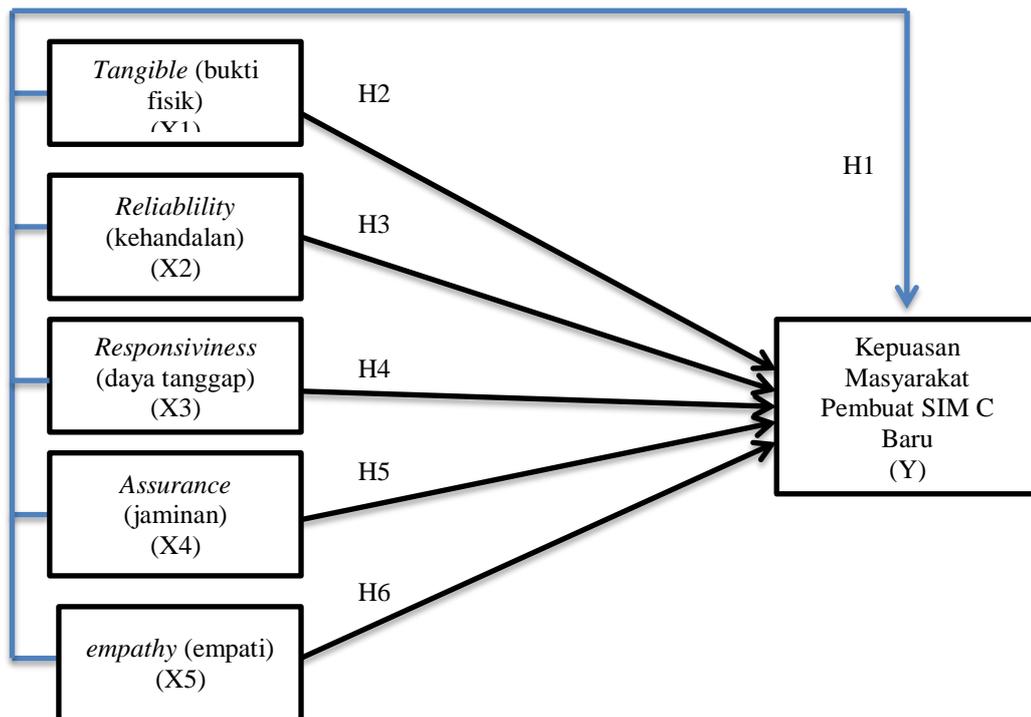
Kepuasan Pelanggan

Menurut Supranto (2001:233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan menurut Kotler (2002:42) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Sunyoto (2013:35) definisi kepuasan pelanggan/konsumen adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pelanggan bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai

dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan Menurut Lupiyoadi (2001:158) dalam menentukan kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu: a) Kualitas Produk Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. b) Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. c) Emosional Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. d) Harga produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. e) Biaya Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Hubungan antara dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru

Kerangka pemikiran digunakan untuk menunjukkan arah suatu penelitian agar penelitian dapat berjalan pada ruang lingkup yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, faktor yang menjadi variabel penelitian adalah *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru. Sehingga kerangka pemikiran yang ada akan seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 1:



Gambar 1 Kerangka Konseptual
 Sumber: Hasil Kajian Teoritis dan Empiris

Hasil kajian teoritis dan kajian empiris seperti hasil kajian Moh Aris Pasigai (2019), Isabella Amelia Handayani Putri (2016) menunjukkan bahwa *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1. Pengaruh dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C

Hasil kajian teoritis dan kajian empiris seperti hasil kajian Moh Aris Pasigai (2019), dan Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), menunjukkan bahwa *tangibles* (berwujud) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2. Pengaruh *tangible* (berwujud) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil kajian teoritis dan kajian empiris seperti hasil kajian Isabella Amelia Handayani Putri (2016), dan Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H3. Pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil kajian teoritis dan kajian empiris seperti hasil kajian Evienta Sandy Hapsari (2019), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H4. Pengaruh *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil kajian teoritis dan kajian empiris seperti hasil kajian Isabella Amelia Handayani Putri (2016), Retno Ayu Dewi Novitawati, Budi Prihatminingtyas, Imansyah (2019), menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H5. Pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil kajian teoritis dan kajian empiris seperti hasil kajian Moh Aris Pasigai (2019), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), menunjukkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H6. Pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini meneliti tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuat SIM C baru. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor SATPAS Polres Kendari yang berada di jalan DI Panjaitan No 1 Bonngoeya Wua-Wua Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 9. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel aksidental. Menurut Sugiyono (2011:60) “sampel aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 48 orang pembuat SIM C baru pada Bulan November 2020, yang peneliti temui di SATPAS Polres Kendari. Data Primer, adalah data yang dikumpulkan penulis secara langsung dari lapangan, atau data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi responden dalam hal ini pelanggan pembuat SIM C baru di lapangan dan untuk maksud tersebut penulis menggunakan kuesioner, yang ditujukan kepada Responden. Data Sekunder, adalah meliputi segala informasi yang diperlukan untuk menyusun data-data berdasarkan penelitian baik berupa konsep, defenisi, ataupun teori-teori yang dapat dipergunakan untuk menjelaskan permasalahan yang akan dilaksanakan melalui penelitian ini. Adapun data sekunder adalah data yang diperoleh dari aparat terkait, seperti bagian pelayanan SIM dan masyarakat. Teknik pengukuran skor atau nilai yang digunakan dalam penelitian ini adalah memakai skala likert. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan *software* SPSS versi 24. Dalam penelitian

menguji uji asumsi klasik; 1). uji normalitas, 2) uji multikolinieritas, 3) uji heteroskedastisitas 4) uji autokolerasi 5) uji determinan R². Kemudian dalam penelitian menguji hipotesis terdiri dari uji t dan uji f.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 1. Hasil analisis

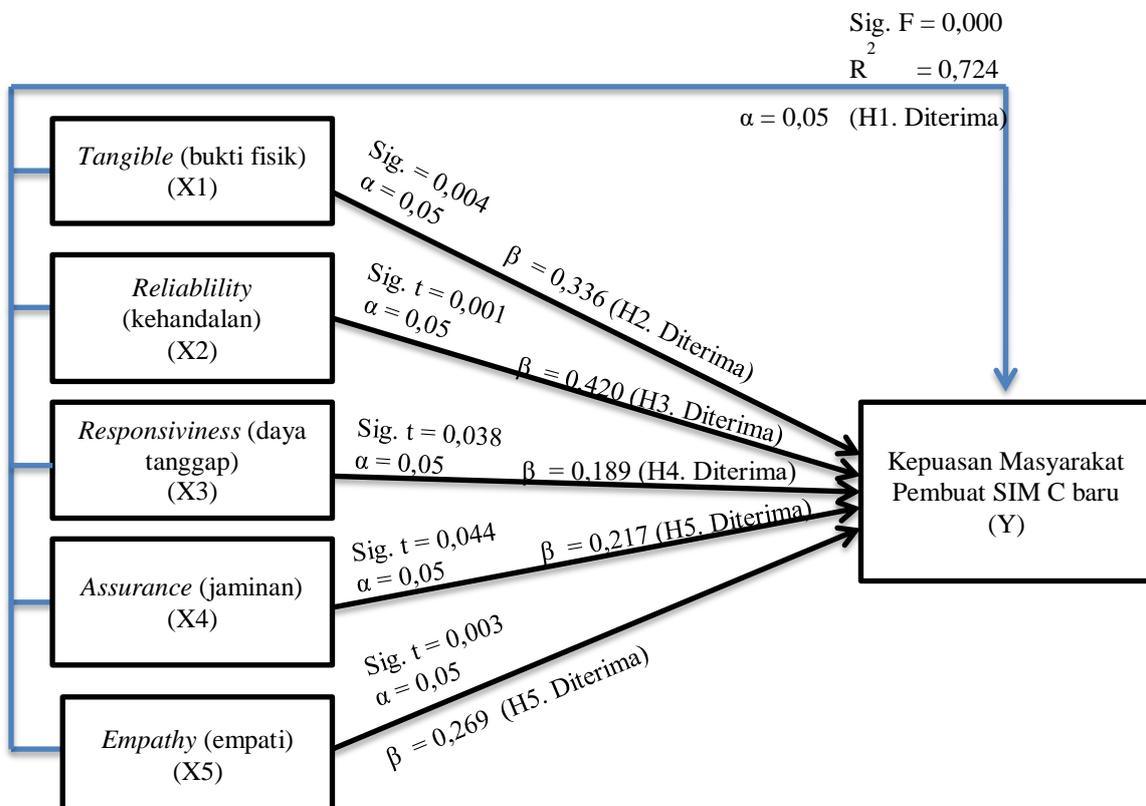
Variabel Bebas	Koefisien Regresi (B)	t _{Sig}	Hipotesis
Tangible (berwujud) (X ₁)	0,336	0,004	Diterima
Reliability (kehandalan) (X ₂)	0,420	0,001	Diterima
Responsiviness (Ketanggapan) (X ₃)	0,189	0,038	Diterima
Assurance (Jaminan) (X ₄)	0,217	0,044	Diterima
Empathy (Empati) (X ₅)	0,269	0,003	Diterima
R	= 0,851 ^a F = 22.032		
R Square (R ²)	= 0,724 a = 0,05		
SEE	= 0,27211		

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian model regresi tersebut, maka model regresi yang menyatakan pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiviness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap variabel kepuasan masyarakat (y) pembuat SIM C di SATPAS POLRES Kendari dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 0,336x_1 + 0,420x_2 + 0,189x_3 + 0,217x_4 + 0,269x_5$$

Pengujian hipotesis dan koefisien jalur pengaruh parsial dan simultan antara variabel *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS POLRES Kendari.



Gambar 2. Hasil Analisis
Sumber: Hasil olahan data spss 24, tahun 2021

Hasil menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan. hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* (berwujud) (x_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membuat sim c baru, yang dibuktikan dengan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,336 dan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau 5 %. artinya bahwa semakin baik dimensi *tangibles* (berwujud) maka akan semakin baik pula kepuasan masyarakat yang mengurus sim di satpas polres kendari.
2. variabel *reliability* (kehandalan) (x_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membuat sim c baru, yang dibuktikan dengan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,420 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau 5 %. artinya bahwa semakin baik dimensi *reliability* (kehandalan) maka akan semakin baik pula kepuasan masyarakat yang mengurus sim di satpas polres kendari.
3. Variabel *responsiveness* (daya tanggap) (x_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membuat sim c baru, yang dibuktikan dengan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,189 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau 5 %. artinya bahwa semakin baik dimensi *responsiveness* (daya tanggap) maka akan semakin baik pula kepuasan masyarakat yang mengurus sim di satpas polres kendari.
4. Variabel *assurance* (jaminan) (x_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membuat sim c baru, yang dibuktikan dengan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,217 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau 5 %. artinya bahwa semakin baik dimensi *assurance* (jaminan) maka akan semakin baik pula kepuasan masyarakat yang mengurus sim di satpas polres kendari.
5. Variabel *empathy* (empati) (x_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membuat sim c baru, yang dibuktikan dengan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,269 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau 5 %. artinya bahwa semakin baik dimensi *emphaty* (empati) maka akan semakin baik pula kepuasan masyarakat yang mengurus sim di satpas polres kendari.

Tabel 2. Tabel Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.157	5	1.631	22.032	.000 ^a
	Residual	3110	42	.074		
	Total	11.267	47			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Tangible, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2021

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C di SATPAS Polres Kendari dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi F (F_{sig}) sebesar = 0,000 yang berarti lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($F_{sig} 0,000 < 0,05$).

Hasil pengujian secara serempak menyatakan bahwa dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru yang mengurus SIM C DI SATPAS POLRES Kendari dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi f (f_{sig}) sebesar = 0,000 yang berarti lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($f_{sig} 0,000 < 0,05$). hal ini dapat diinterpretasikan bahwa dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat pembuat sim C baru yang mengurus sim di SATPAS POLRES Kendari.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkpkan oleh goetsch dan david (dalam kotler 2000) yang menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. sedangkan parasuraman, et al (1995) mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkatan suatu pelayanan yang baik. parasuraman, et al (1985) berhasil meringkas model 10 dimensi menjadi 5 dimensi dengan 32 item pernyataan. kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah: (1) tangible (berwujud) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, aparat, sarana komunikasi. (2) reliability (kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. (3) responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf/aparat untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) assurance (jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/aparat serta bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. (5) empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para masyarakat. hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh moh aris pasigai (2019), isabella amelia handayani putri (2016), dan evienta sandy hapsari (2019), hari suprayogi, kurnanto darmawan, dan kasno (2019), herlis sukma dan hardi utomo (2020), sulton sholehuddin dan fahrurrozi rahman (2020), susyana candra santi dewi (2020), nasfi, rahmad dan sabri (2020), abdul rahman (2020), ugeng budi haryoko, fauziah septiani, dan risnalinda (2020) yang menyatakan bahwa tangibles (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru satpas polres kendari.

Uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa berwujud (*tangible*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembuat SIM C baru Polres Kendari. Sesuai dengan hasil uji t pada dimensi berwujud (*tangibles*) dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini dapat diterima. Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi berwujud (*tangible*) secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari. Lupiyoadi (2001:148) menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator dalam bukti langsung yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil. Berdasarkan data faktor bukti langsung yang terdiri dari indikator fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personil. Menunjukkan pada indikator fasilitas fisik pelanggan merasa sangat puas, dan pada indikator perlengkapan dan penampilan personil pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan personil tim SATPAS Polres Kendari.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Moh Aris Pasigai (2019), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Bayu Eko Broto (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020), Abdul Rahman (2020) yang menyatakan bahwa berwujud berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan.

Uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari. Sesuai dengan hasil uji t pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan nilai signifikansi sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini dapat diterima. Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari. Kotler (1994:561) menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator dalam kehandalan yaitu kenyamanan ruangan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan. berdasarkan data kehandalan yang terdiri dari indikator kenyamanan ruangan, kecepatan pelayanan, kesesuaian janji yang ditawarkan menunjukkan pada indikator kenyamanan ruangan pelanggan merasa sangat puas, dan pada indikator kecepatan pelayanan dan kesesuaian janji yang ditawarkan pelanggan merasa tidak puas akan kinerja yang diberikan tim satpas polres kendari.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Isabella Amelia Handayani Putri (2016), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Bayu Eko Broto (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020), Abdul Rahman (2020) yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan

Uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa faktor daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari. Sesuai dengan hasil uji t pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai signifikansi sebesar 0.038 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka hipotesis penelitian ini dapat diterima. Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat membuat SIM C di SATPAS Polres Kendari. Kotler (1994:561) menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator dalam daya tanggap yaitu pelayanan terhadap pengaduan masyarakat, kesiapan aparat dalam menangani masyarakat, kesediaan memberikan informasi. Berdasarkan data daya tanggap yang terdiri dari indikator pelayanan pengaduan masyarakat, kesiapan aparat menangani masyarakat, dan kesediaan memberikan informasi semuanya menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas akan kinerja yang diberikan satpas polres kendari.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Evienta Sandy Hapsari (2019), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Bayu Eko Broto (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020), Abdul Rahman (2020) yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan.

Uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa faktor jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C di SATPAS Polres Kendari. Sesuai dengan hasil uji t pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai signifikansi sebesar 0.044 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka hipotesis penelitian ini dapat diterima. Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi (jaminan) *assurance* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari.

Lupiyoadi (2001:148) menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator dalam jaminan yaitu keamanan dan kenyamanan peralatan, keterampilan pegawai menangani gangguan peralatan, keramahan pegawai kepada pelanggan. Berdasarkan data jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan peralatan, keterampilan aparat menangani peralatan, dan keramahan aparat kepada masyarakat. Pada indikator keamanan dan kenyamanan peralatan pelanggan merasa puas, dan pada indikator keterampilan aparat menangani peralatan, dan keramahan aparat kepada masyarakat merasa tidak puas akan kinerja yang diberikan aparat pada satpas polres kendari.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Isabella Amelia Handayani Putri (2016), Retno Ayu Dewi Novitawati, Budi Prihatminingtyas, Imansyah (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Bayu Eko Broto (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020), Abdul Rahman (2020) yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari.

Uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa faktor empati (*emphaty*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari. Sesuai dengan hasil uji t pada dimensi empati (*emphaty*) dengan nilai signifikansi sebesar 0.003 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka hipotesis penelitian ini dapat diterima. Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi empati (*emphaty*) secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C di SATPAS Polres Kendari.

Yazid (1999:113) menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator dalam empati yaitu kemampuan aparat berkomunikasi dengan masyarakat, sikap simpatik dari aparat, pemahaman kebutuhan dan keinginan masyarakat. berdasarkan data empati yang terdiri dari indikator kemampuan aparat berkomunikasi dengan masyarakat, sikap simpatik dari aparat, dan pemahaman kebutuhan dan keinginan masyarakat. pada indikator kemampuan aparat berkomunikasi dengan masyarakat, sikap simpatik dari aparat, dan pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan, menunjukkan ketiga indikator tersebut pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan aparat di satpas polres kendari.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Moh Aris Pasigai (2019), Dika Lambang Krisdianti Sunarti (2019), Herlis Sukma dan Hardi Utomo (2020), Bayu Eko Broto (2020), Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020) yang menyatakan bahwa empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian Retno Ayu Dewi Novitawati, Budi Prihatminingtyas, Imansyah (2019), Hari Suprayogi, Kusnanto Darmawan, dan Kasno (2019), Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Susyana Candra Santi Dewi (2020), Abdul Rahman (2020), menemukan bahwa empati (*emphaty*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan.

V. KETERBATASAN PENELITIAN DAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan. Keterbatasan dimaksud antara lain adalah data penelitian ini menggunakan persepsi kepuasan masyarakat melalui penilaian diri sendiri atau *self appraisal*. Selain itu karena kesibukan Aparat pada di SATPAS Polres Kendari dan kendala waktu, peneliti mengalami kesulitan untuk mengali informasi yang lebih mendalam terhadap kajian penelitian ini. Selanjutnya obyek penelitian terbatas pada SATPAS Polres Kendari. Dengan demikian dapat membatasi kemampuan generalisasi hasil temuan penelitian ini. Responden penelitian ini terbatas hanya pada SATPAS Polres Kendari. Karena itu dapat membatasi kemampuan generalisasi hasil temuan penelitian ini khususnya pada organisasi publik di wilayah lainnya.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari.
2. Dimensi berwujud (*tangible*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari.
3. Dimensi kehandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari.
4. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari.
5. Dimensi jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari.
6. Dimensi empati (*emphaty*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuat SIM C baru di SATPAS Polres Kendari.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus dwiyanto, dkk. 2002. Reformasi birokrasi publik di indonesia. Pusat studi kependudukan dan kebijakan universitas gadjah mada, yogyakarta
- Bambang wicaksono, dkk. 2004. Dinamika kependudukan dan kebijakan, pusat studi kependudukan kebijakan universitas gadjah mada, yogyakarta
- Cortada, james w. 1996. Total quality management: terapan dalam manajemen sistem informasi. Yogyakarta. Mcgraw-hill book co & andi.
- Dina damayanti. 2016. Analisis pelayanan peningkatan kualitas penerbitan surat ijin mengemudi (studi kasus di kantor satuan lalu lintas polres kendal). Semarang
- Dwiyanto. 2008. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta : gadjah mada university press.
- Ferry anggoro.s.r. 2008. Pelayanan publik dan pengelolaan infrastruktur perkotaan: sinergi publishing, yogyakarta
- Gaspersz, Vincent. 2001. Total Quality Manajemen: Gramedia, Jakarta
- H.a.s. moenir. 2001. *Manajemen pelayanan umum di indonesia.*, bumi aksara, jakarta
- H. Hadari nawawi. 2001. Manajemen sumber daya manusia untuk bisnis yang kompetitif, gadjah mada university press, yogyakarta
- Hardiansyah .2011. Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: gava media.

- Ika roza setyaningsih. 2009. Kualitas pelayanan di kantor urusan sim satlantas polres sragen. (skripsi). Universitas sebelas maret. Surakarta
- Islamy, muh.irfan, 1999. Agenda kebijakan reformasi administrasi negara, Malang, fakultas ilmu administrasi-universitas brawijaya.
- Ismail. 2010. Manajemen perbankan dari teori menuju aplikasi. Jakarta: kencana.
- Lembaga administrasi negara (lan). 2009. Standar pelayanan publik, jakarta: pusat kajian manajemen pelayanan lan.
- Lupiyoadi, rambat. 2001. Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik. Jakarta: salemba empat.
- Lupiyoadi dan hamdani. 2006. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: salemba empat.
- M.n. nasution. 2001. Manajemen mutu terpadu, ghalia indonesia, jakarta
- Mila diansari. 2016. Analisis kualitas pelayanan surat ijin mengemudi kendaraan motor (sim c) di polres semarang 2016. Universitas negeri semarang. Semarang
- Milles dan a. Michael huberman. 1992. Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru, ui-perss, jakarta
- Menteri pendayagunaan aparatur negara no. 25 tahun 2004 tentang indeks kepuasan masyarakat (men pan 2004)
- Moenir, h.as. 2008. Manajemen pelayanan umum di indonesia, bumi aksara. Jakarta
- Mohammad muzahid akbar dan noorjahan parvez, 2009. Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on costomer loyalty. Abac journal. Volume.29. Pages 24 – 38
- Moleong, lexy. 1990. Metodologi penelitian kualitatif: remaja rosdya karya, bandung
- Napitupulu, paimin. 2007. *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung. Pt. Alumni.
- Nurman. 2005. *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra kepuasan pelanggan* pt. Pln batam. Tesis. Fakultas manajemen universitas airlangga. Surabaya
- Parasuraman, a.z.v.a and l. Berry, l. 1985. *Problems and strategies in services marketing*. Jurnal of marketing vol. 49 (spring)
- _____ 1995. *Delivering service quality balancing customer perception and expectation, the free press, new york*.
- Patton, michael quinn. 2006. Metode evaluasi kualitatif. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Peraturan kapolri nomor 9 tahun 2012 tentang surat izin mengemudi (sim)
- Ratminto dan atik septi winarsih. 2005. Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta. Pustaka pelajar.
- Ryaas, rasyid. 2006. Desentralisasi dalam menunjang pembangunan daerah dalam pembangunan administrasi di indonesia. Pt. Pustaka lp3es, jakarta sinambela, lijan poltak reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasinya jakarta. Bumi aksara.
- Soekarwo, dkk. 2006. Pelayanan publik dari dominasi ke partisipasi. Airlangga university press. Surabaya.
- Suryono, agus. Ms, 2009. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik.
- Sugiyono, prof. Dr. 2005. Metode penelitian administrasi. Bandung. Cv. Alfabeta.
- Sutopo, h.b. 2002. *Metodologi penelitian kualitaitaf*: sebelas maret university press, surakarta
- Tjiptono, fandy dan anastasia diana. 1995. *Total quality manajemen*: andi,yogyakarta
- _____ 2001. *Prinsip – prinsip total quality service* : andi yogyakarta
- Waluyo. Manajemen publik : *konsep, aplikasi, dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah*. Mandar maju. Bandung. 2007
- Westra, drs. Patriata. 1997. *Ensiklopedia administrasi: gunung agung*, jakarta