

INDEKS KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN PENERBITAN SIM DI POLRES BREBES

Gunistiyo^{1*}, Jaka Waskito¹, Aminul Fajri¹, dan Deddy Prihadi¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia

*Email corresponding: gunistiyosumaryo@gmail.com

ABSTRAK

Survey penyusunan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kepolisian Resor Brebes dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan SIM dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis data di peroleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes sebesar 87,37 dan berada pada katagori **SANGAT BAIK**.

Kata Kunci: indek kualitas pelayanan, kualitas pelayanan, kinerja kepolisian

ABSTRACT

The survey for the preparation of the Service Quality Perception Index was carried out with the aim of knowing the level of performance of the Brebes Resort Police in providing services to the public using SIM services and at the same time as a vehicle for absorbing community aspirations in the form of suggestions, hopes, as well as complaints about services that have been This is to be used as a guideline for policies, programs and strategies for improving services. Based on the results of data analysis, the Perception Index value of the Service Quality of SIM Issuance at the Brebes District Police is 87.37 and is in the VERY GOOD category.

Keywords: service quality index, service quality, police performance

PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kepolisian Resor Brebes dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan SIM dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan dan komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Birokrasi yang penuh tuntutan 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. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur kepolisian, karena aparatur kepolisian yang seharusnya berperan sebagai aparat penegak hukum, pelindung masyakat, pengayom dan pelayan masyarakat dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat justru sering bertindak sewenang-wenang terhadap masyarakat dan melakukan aksi pemerasan terhadap masyarakat (Jarot & Manupputy.2011). Rendahnya intensitas yang diberikan kepada masyarakat oleh birokrasi kepolisian merupakan salah satu sumber dari ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi kepolisian (Agus Dwiyanto, 2011:80). Dalam situasi ini tidak mengherankan apabila praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian tidak sesuai dengan harapan masyarakat seperti layanan pembuatan SIM yang dipandang masyarakat seperti tidak adanya kepastian. Kemungkinan masih adanya praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Resort Brebes dalam layanan pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan aturan yang telah berlaku, masih terdapat praktek pencaloan dalam proses pembuatan SIM yang

dilakukan oleh petugas atau aparturnya sendiri. Hal tersebut merupakan bukti beberapa tindakan yang mencoreng nama baik atau citra aparat kepolisian sebagai pengayom, pelindung, dan bertindak adil kepada masyarakat. Citra Kepolisian akan lebih baik lagi bila aparat Kepolisian tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati aparat kepolisian sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Diharapkan dalam hal ini aparat kepolisian dapat memberantas pencaloan untuk pengurusan SIM, STNK, dan BPKB. Alasan dilakukan penelitian di Polres Brebes yang memusatkan pada pembuatan SIM karena Kabupaten Brebes merupakan salah satu kabupaten yang mempunyai wilayah yang sangat luas. Dengan perkembangan penduduk yang terus meningkat disertai dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor, dalam hal ini jumlah permohonan pembuatan SIM tiap tahun semakin mengalami peningkatan yang harus dapat dirumuskan strategi untuk peningkatan kinerja aparat kepolisian dalam urusan pelayanan pembuatan SIM di Polres Brebes. Strategi merupakan cara untuk mencapai tujuan dalam jangka panjang (Suliyanto, S., Wulandari, S. Z., & Novandari, 2010). Keberadaan Satlantas Polres Brebes sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Brebes agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Brebes guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Dalam pengembangan model birokrasi Satlantas Polres Brebes kedepan lebih menekankan pada efisiensi dan kepraktisan dalam setiap pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan penerbitan SIM. Dengan model yang efisien dan praktis diharapkan lebih bisa meningkatkan kecepatan dan kepuasan pelayanan masyarakat sebagai pengguna. Dalam pengembangan model tetap merujuk pada peraturan, namun diupayakan tetap mengedepankan asas efisiensi dan keadilan.

TINJAUAN PUSTAKA

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

Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan; Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar; Etika adalah suatu sistem moral perilaku berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Sedangkan menurut (Tjiptono, 2008) secara sederhana, istilah *service* mungkin bias diartikan sebagai "melakukan sesuatu bagi orang lain". Setidaknya ada tiga kata yang bias mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, pelayanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangibile*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, perbankan dll. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok), salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sementara itu kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi, seperti servis sepeda motor.

Dalam (Tjiptono, 2008) dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep *service* : *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lain lingkungannya adalah industri; *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan, minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan). Jadi, dalam hal ini lingkungannya adalah tawaran produk; *Service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk didalamnya keterampilan), serta pengalaman layanan; *Service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2008) berkembangnya berbagai perspektif menyangkut definisi *service* menunjukkan secara gamblang signifikansi dan dinamika *service* dalam kacamata perekonomian dunia. Hal ini terutama dipicu oleh tiga faktor:

Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari, semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Perkembangan sektor jasa tidak bisa lepas dari tahap-tahap perkembangan aktivitas perekonomian yang terdiri atas lima tahap: (1) tahap primer (*ekstraktif*), meliputi pertanian, pertambangan, perikanan, dan kehutanan; (2) tahap sekunder (produksi barang), meliputi pemanufakturan dan pemrosesan; (3) tahap tersier (jasa domestik), terdiri atas restoran dan hotel dll.; (4) tahap kuartier (perdagangan), meliputi transportasi, perdagangan ritel, komunikasi, keuangan dan asuransi dan pemerintahan; (5) tahap kuiner (perbaikan dan peningkatan kapasitas manusia), terdiri atas kesehatan, pendidikan, rekreasi, dll. Tahap tersier, kuartier dan kuiner pada hakikatnya mencerminkan sektor jasa, sehingga kalau ketiganya digabungkan akan menghasilkan tiga tahap utama; primer (*ekstraktif*), sekunder (produksi barang), dan tersier (jasa); Faktor layanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan positioning unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Hal ini dampak strategis pada strategi bersaing perusahaan. Sebagai contoh, bisnis utama restoran bergeser dari sekedar menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) untuk dijual, menjadi usaha melayani dan memuaskan rasa lapar para pelanggan dengan disertai usaha menyediakan suasana yang nyaman bagi mereka dalam menyantap hidangan; Disadari atau tidak, setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa/layanan. Di dalam setiap organisasi, misalnya, dikenal adanya istilah pelanggan internal (karyawan). Dengan kata lain, setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat bergantung pada kualitas relasi dan kerja sama pelanggan internal. Oleh sebab itu kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

Dalam kaitannya layanan jasa, lebih lanjut, sejumlah pakar pemasaran bahkan menegaskan bahwa kini telah terjadi pergeseran paradigma, dari yang semula *Good Dominant Logic (GDL)* menjadi *Service Dominant Logic (SDL)*. Secara ringkas, esensi pemikiran SDL adalah penyediaan layanan/jasa merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Dengan kata lain, individu maupun kelompok (organisasi) saling mempertukarkan layanan/jasa. Sementara barang, uang, organisasi dan jejaring merupakan perantara (*intermediaries*) atau institusi tambahan (*collateral institutions*) dalam proses pertukaran

layanan/jasa dengan layanan/jasa. Dalam konteks ini, layanan/jasa, layanan/jasa dirumuskan sebagai aplikasi kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) terpesialisasi melalui perbuatan/tindakan, proses, dan kinerja demi manfaat bagi entitas bersangkutan atau entitas lain.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas di atas dimaksudkan untuk dipenuhi, begara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Hambatan dalam sistem manajemen kualitas antara lain sebagai berikut (Julianta dalam Sinambela, 2010:6):

Ketiadaan komitmen dari manajemen; Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani; Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan; Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan; Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan; Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan; Ketidakcukupan sumber daya dan dana; Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.

Selanjutnya menurut (Tjiptono, 2008) mengemukakan ada lima dimensi pokok/indikator yang berpengaruh dalam penilaian pelayanan yaitu :

Tangibles (tampilan fisik), merupakan penampilan dan kemampuan langsung dari sarana dan prasarana fisik yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi; *Reability* (kehandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan terpercaya; *Responsiveness* (ketanggapan), keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan aspek terhadap pelanggan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga kepercayaan dan keyakinan pelanggan; *Empathy* (empati), memberikan perhatian yang bersifat individuali atau pribadi secara tulus kepada pelanggan dan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi serta berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif, yaitu pengolahan dan analisis dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Metode ini tidak membuktikan hipotesis, namun hanya menampilkan data-data dalam bentuk deskriptif sebagai gambaran dari hasil penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang sosial. Penelitian-penelitian di bidang sosial sekarang banyak yang menggunakan variabel keperilakuan (Suliyanto, 2011).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental random sampling*. Data penelitian yang dipakai yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Tahap pengolahan data dilakukan melalui proses editing, coding, dan tabulasi.

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner didalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, dalam praktek belum tentu data yang terkumpulkan adalah data yang valid. Oleh karenanya pengujian validitas sangat diperlukan (Singarimbun dan Effendi; 1995; 24).

Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban responden pertanyaan di kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018: 45).

Secara keseluruhan responden memiliki persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes yaitu sebesar 53,89%, sedangkan responden yang memiliki persepsi baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes adalah sebesar 43,80%, dan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes adalah sebesar 2,31%.

Secara keseluruhan responden memiliki persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes yaitu sebesar 53,89%, sedangkan responden yang memiliki persepsi baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes adalah sebesar 43,80%, dan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes adalah sebesar 2,31%.

Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata -rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ nilai\ rata - rata\ tertimbang = \frac{1}{14} = 0,071 \dots\dots\dots(1)$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi} \times Nilai\ Penimbang \dots\dots\dots(2)$$

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor penilaian pelaksanaan/kinerja dengan skor penilaian tingkat kepentingan. Adapun rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

Teknik Analisis

Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan model analisis kuantitatif deskriptif, yaitu pengolahan dan analisa dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Distribusi yang telah terbentuk selanjutnya diinterpretasikan guna menajamkan pembahasan atau analisa dari penelitian ini.

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi kualitas pelayanan dan persepsi korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam

melayani. Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut: Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini; Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 68 responden menunjukkan bahwa nilai indeks persepsi yang akan menunjukkan kinerja dari unit pelayanan pengurusan SIM dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Penilaian Kinerja Pelayanan dan Integritas

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indek Persepsi	Nilai Interval Konversi IP	Nilai Mutu	Kualitas Pelayanan	Korupsi
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik	Tidak Bersih dari Korupsi
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik	Kurang Bersih dari Korupsi
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik	Cukup Bersih dari Korupsi
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik	Bersih dari Korupsi

HASIL PENELITIAN

Distribusi Data Pertanyaan Prosedur Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Pendapat Responden tentang Prosedur Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Mudah	0	0,00	0,00
	Kurang Mudah	0	0,00	0,00
	Mudah	24	35,29	35,29
	Sangat Mudah	44	64,71	100,00
	Total	68	100	100

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Mudah** (64,71%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang prosedur pelayanan sebesar 248 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,65 \times 25 = 91,18$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Prosedur Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 91,18 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Persyaratan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3. Pendapat Responden tentang Persyaratan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	26	38,24	38,24	38,24
	Sangat Sesuai	42	61,76	61,76	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Sesuai** (61,76%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang persyaratan pelayanan sebesar 246 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,62 \times 25 = 90,44$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Prosedur Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 90,44 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kejelasan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kejelasan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. Pendapat Responden tentang Kejelasan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak jelas	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang jelas	0	0,00	0,00	0,00
	Jelas	28	41,18	41,18	41,18
	Sangat jelas	40	58,82	58,82	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kejelasan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Jelas** (58,82%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kejelasan petugas pelayanan sebesar 244 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,59 \times 25 = 89,71$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 89,71 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kedisiplinan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Pendapat Responden tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak disiplin	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang disiplin	0	0,00	0,00	0,00
	Disiplin	31	45,59	45,59	45,59
	Sangat disiplin	37	54,41	54,41	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kedisiplinan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Disiplin** (54,41%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 241 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,54 \times 25 = 88,60$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Disiplin Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 88,60 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Tanggung Jawab Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 6. Pendapat Responden tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak bertanggung jawab	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang bertanggung jawab	0	0,00	0,00	0,00
	Bertanggung jawab	32	47,06	47,06	47,06
	Sangat bertanggung jawab	36	52,94	52,94	100,00
	Total	68	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2019

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Bertanggung Jawab** (52,94%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 240 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,53 \times 25 = 88,24$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 88,24 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemampuan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 7. Pendapat Responden tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak mampu	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang mampu	0	0,00	0,00	0,00
	Mampu	34	50,00	50,00	50,00
	Sangat mampu	34	50,00	50,00	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Mampu** (50,00%) dan **Sangat Mampu** (50,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kemampuan petugas pelayanan sebesar 238 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,50 \times 25 = 87,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kemampuan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 87,50 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kecepatan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kecepatan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 8. Pendapat Responden tentang Kecepatan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang cepat	14	20,59	20,59	20,59
	Cepat	16	23,53	23,53	44,12
	Sangat cepat	38	55,88	55,88	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kecepatan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Cepat** (55,88%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kecepatan pelayanan sebesar 228 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,35 \times 25 = 83,82$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kecepatan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 83,82 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Keadilan mendapatkan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Keadilan mendapatkan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9. Pendapat Responden tentang Keadilan mendapatkan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak adil	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang adil	8	11,76	11,76	11,76
	Adil	24	35,29	35,29	47,06
	Sangat adil	36	52,94	52,94	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Keadilan mendapatkan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Adil** (52,94%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 232 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,41 \times 25 = 85,29$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Keadilan mendapatkan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 85,29 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 10. Pendapat Responden tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak sopan & ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sopan & ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Sopan & ramah	27	39,71	39,71	39,71
	Sangat sopan & ramah	41	60,29	60,29	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Sopan dan Ramah** (60,29%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kesopanan dan keramahan sebesar 245 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,60 \times 25 = 90,07$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 90,07 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kewajaran Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kewajaran Biaya Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11. Pendapat Responden tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak wajar	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang wajar	0	0,00	0,00	0,00
	Wajar	30	44,12	44,12	44,12
	Sangat wajar	38	55,88	55,88	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kewajaran Biaya Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Wajar** (55,88%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kewajaran biaya pelayanan sebesar 242 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,56 \times 25 = 88,97$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kewajaran Biaya Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 88,97 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kepastian Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepastian Biaya Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 12. Pendapat Responden tentang Kepastian Biaya Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Selalu tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Banyak sesuai	38	55,88	55,88	55,88
	Selalu sesuai	30	44,12	44,12	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Banyak Sesuai** (55,88%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kepastian biaya pelayanan sebesar 237 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,44 \times 25 = 86,03$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 86,03 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kepastian Jadwal Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepastian Jadwal Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 13. Pendapat Responden tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Selalu tidak tepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang tepat	0	0,00	0,00	0,00
	Banyak tepatnya	43	63,24	63,24	63,24
	Selalu tepat	25	36,76	36,76	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kepastian Jadwal Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Banyak Tepatnya** (63,24%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kepastian jadwal pelayanan sebesar 229 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,37 \times 25 = 84,19$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kepastian Jadwal Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 84,19 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 14. Pendapat Responden tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak nyaman	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang nyaman	0	0,00	0,00	0,00
	Nyaman	31	45,59	45,59	45,59
	Sangat nyaman	37	54,41	54,41	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Nyaman** (54,41%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 241 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,54 \times 25 = 88,60$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 88,60 pada kreteria **Sangat Baik**.

Distribusi Data Pertanyaan Keamanan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Keamanan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 15. Pendapat Responden tentang Keamanan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak aman	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang aman	0	0,00	0,00	0,00
	Aman	33	48,53	48,53	48,53
	Sangat aman	35	51,47	51,47	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Keamanan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Aman** (51,47%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang keamanan pelayanan sebesar 239 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,51 \times 25 = 87,87$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Keamanan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 87,87 pada kreteria **Sangat Baik**.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data di peroleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes sebesar **87,37** dan berada pada katagori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing lingkup pelayanan adalah sebagai berikut : Persepsi lingkup layanan prosedur pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah (64,71%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 91,18 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan persyaratan pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Sesuai (61,76%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 90,44 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kejelasan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Jelas (58,82%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 89,71 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kedisiplinan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Disiplin (54,41%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 88,60 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan tanggung jawab petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Bertanggung Jawab (52,94%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 88,24 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kemampuan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Mampu dan Sangat Mampu (50,50%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 87,50 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kecepatan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Cepat (55,88%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 83,82 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan keadilan mendapatkan pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Adil (52,94%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 85,29 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Sopan dan Ramah (60,29%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 90,07 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kewajaran biaya pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Wajar (55,88%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 88,97 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kepastian biaya pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Banyak Sesuainya (55,88%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 86,03 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kepastian jadwal pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Banyak Tepatnya (63,24%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 84,19 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan kenyamanan lingkungan pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Nyaman (54,41%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 88,60 pada kreteria **sangat baik**;

Persepsi lingkup layanan keamanan pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Aman (51,47%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 87,87 pada kreteria **sangat baik**.

Implikasi secara manajemen adalah birokrasi yang sudah bagus untuk bisa diteruskan sebagai bentuk standar pelayanan yang ideal dan sebagaimana birokrasi yang kurang efisien, kedepan untuk bisa diperbaiki sampai mencapai tataran yang ideal, sedangkan **implikasi secara akademik** adalah supaya dalam penelitian yang berkaitan dengan pelayanan atau tingkat kepuasan untuk terus digali dalam tataran keilmuan, sehingga untuk penelitian selanjutnya bisa dikembangkan lagi dan sebagai pijakan dalam aspek aspek pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. (2000). *Reliabilitas dan Validitas* Cetakan Kedua. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anwar Ali. (2009). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan EXCEL*. Kediri: IAIT Press.
- Bisri, Adib dan Munawir AF. (1999). *Kamus Al-Bisri*. Surabaya: Pustaka Progressif.
- Budi Winarno. (2002). *“Teori dan Proses Kebijakan Publik”*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasibuan, Albert. (1997). *Titik Pandang Untuk Orde Baru*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Salama, Nadiatus. (2010). *Fenomena Korupsi Indonesia (Kajian Mengenai Motif dan Proses Terjadinya Korupsi)*. Semarang: Pusat Penelitian IAIN Walisongo.
- Shoim, Muhammad. (2009). *Laporan Penelitian Individual (Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Korupsi pada Lembaga Peradilan di Kota Semarang)*. Semarang: Pusat Penelitian IAIN Walisongo.
- Santoso Ibnu. (2011). *Memburu Tikus-Tikus Otonom*, Cet I. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- BPKP. (1999). *Strategi Pemberantasan Korupsi Nasional*, Pusat Pendidikan dan Pengawasan BPKP, Jakarta, Cet I.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI. 1(995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- _____. (2004). Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Sinergi*, Vol. 7 No. 1. 2004.
- Munawir, Ahmad Warson. (1984). *Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia*, Pon Pes Al-Munawwir Krapyak, Yogyakarta, 537, 407, 1134, 1089, 654, 100
- Suliyanto, S. (2011). Perbedaan Pandangan Skala likert sebagai Skala Ordinal atau skala Interval. In *Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro 2011* (pp. 51-60). Program Studi Statistika FMIPA Undip.
- Suliyanto, S., Wulandari, S. Z., & Novandari, W. (2010). Competitive strategy model for Purbalingga batik. *Economic Journal of Emerging Markets*, 2(2), 169-185.
- www.wikipedia.com. *Public Services*.
- www.wikipedia.com. *Accountability*
- www.wikipedia.com. *Modernizing Accountability in the Public Sector*.