

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPAS COLOMBO**

KOTA SURABAYA

Skripsi



Disusun Oleh :

SABILATUS SALMA
NIM. 1713111092

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPAS COLOMBO
KOTA SURABAYA**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Disusun Oleh :

SABILATUS SALMA

NIM. 1713111092

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2021

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Sabilatus Salma
Nim : 1713111092
Jurusan / Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi) Colombo Kota Surabaya

Menyetujui

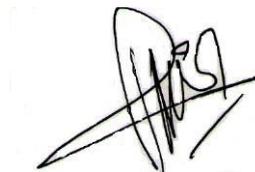
Surabaya, 19 Juni 2021

Dosen Pembimbing I



Drs. Heru Irianto, M.Si

Dosen Pembimbing II



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos, MM

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPAS COLOMBO KOTA SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

SABILATUS SALMA

1713111092

Tanggal Ujian : 15 Juli 2021

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Heru Irianto, M.Si

NIDN : 0714056102

Pembimbing II



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos.,
M.M.

NIDN : 0717117001

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I



Dr. Heru Irianto, M.Si

NIDN : 0714056102

Penguji II



Ismail, S.Sos., M.Si

NIDN : 8847501019

Penguji III



Drs. Ali Fahmi., M.Si

NIDN : 27015801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Tri Prasetijowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Menyetujui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,
M.AP.

NIDN : 0723059004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **SABILATUS SALMA**
Tempat, Tanggal Lahir : **Lamongan, 1 Juni 2000**
NIM : **1713111092**
Fakultas / Program
Studi : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPAS COLOMBO KOTA SURABAYA**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 15 Juli 2021
Yang Membuat Pernyataan



SABILATUS SALMA

MOTTO

“Life Goes On”

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan nikmat dan karuniannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari banyak pihak, karena itu penulis menyampaikan terim kasih kepada :

1. Ibu Dra. Tri Prasetyowati.M.Si , Dekan Fisip
2. Bapak Bagus Ananda K, S.AP., M.AP, Ketua Program Studi Administrasi Publik
3. Bapak Drs Heru Irianto, M.Si, Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Susi Ratnawati S.Sos, M.M, Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh civitas akademik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan ilmunya untuk menjadi bekal pengetahuan kepada penulis.
6. Kedua Orangtua saya, Bapak Choirul Umam dan Ibu Sri hartatik beserta seluruh keluarga besar, terimakasih karena senantiasa mendo'akan untuk kelancaran Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu petugas colombo yang bertugas dan segenap masyarakat Surabaya yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner untuk dijadikan reponden dalam penelitian ini.
8. Teman – teman Bem Fisip Ubhara, Aulya, Nivella, Rianata, Sonya, Ainun,Vika, Heni Fatih, dan teman - teman DIS yang sudah mensupport dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman korea saya Namjoo,Seokjin,Yoongi,Hobi,Jiminie,Taehyungie, dan Kookie atas karya mereka musik mereka yang menjadi penghibur dan penyemangat dalam mengerjakan skripsi
10. Teman-teman sekalian yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu
11. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for never quitting for just being me at all times.*

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas jerih payah dan pengorbanan yang telah diberikan dengan balasan yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

ABSTRAK

Satpas merupakan satuan penyelenggara administrasi SIM yang merupakan unsur pelaksana polri dibidang lalu lintas. Data produksi SIM setiap tahunnya meningkat, banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus SIM menuntut pihak instansi untuk mampu memberikan dan mengelola berbagai pelayanan dengan baik. Terutama pada pelayanan publik yang diberikan oleh instansi haruslah berpengaruh kepada masyarakat dan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab sebagai pelayan publik. Tingginya pemohon SIM juga meningkatkan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan petugas sebagai pelayan masyarakat, kualitas pelayanan merupakan kualitas jasa yang merupakan suatu hal yang kompleks karena penilaian kualitas ini berbeda dengan kualitas produk. Kualitas adalah unsur yang saling berhubungan terkait mutu yang dapat mempengaruhi kinerja untuk memenuhi harapan masyarakat, kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir suatu produk tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan seseorang membandingkan kinerja pelayan publik yang dirasakan dengan ekspektasi yang diharapkan.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yang telah diolah dengan SPSS maka dapat diketahui bahwa nilai variabel kualitas pelayanan (X) signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda adjusted R Square adalah sebesar 0.613 atau sebesar 61.3%. Nilai ini menunjukkan variabel kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan(X).

Kata Kunci : Kualitas,Pelayanan,Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Satpas is a SIM administration unit which is the implementing element of the police in the field of traffic. SIM production data increases every year, the large number of people who take care of SIM requires the agency to be able to provide and manage various services properly. Especially the public services provided by the agency must affect the community and can increase the sense of responsibility as a public servant. The high number of SIM applicants also increases service units to provide excellent service to the community. Service quality is one indicator of the success of officers as public servants, service quality is service quality which is a complex thing because the quality assessment is different from product quality. Quality is an interrelated element related to quality that can affect performance to meet people's expectations, quality does not only emphasize the end result of a product but involves human quality, process quality, and environmental quality. Satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment produced by someone comparing the perceived performance of public servants with the expected expectations.

This study shows that the service quality variable (X) has an influence on community satisfaction (Y), this is evidenced by the results of the t test that has been processed with SPSS, it can be seen that the value of the service quality variable (X) is significantly 0.000 less than 0.05, it is known that the coefficient of multiple determination adjusted R Square is 0.613 or 61.3%. This value shows that the variable of community satisfaction (Y) is influenced by the variable of service quality (X).

Keywords: Quality, Service, Community Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Hipotesis Penelitian.....	5
1.6 Definisi Konsep.....	6
1.6.1 Definisi Operasional Variabel	7
1.7 Indikator Penelitian	7
1.7.1 Indikator Kualitas Pelayanan	8
1.7.2 Indikator Kepuasan Masyarakat	9
1.8 Metode Penelitian.....	10
1.8.1 Lokasi Penelitian	10

1.8.2	Obyek Penelitian	10
1.8.3	Populasi Dan Sampel.....	10
1.8.4	Teknik Sampling	12
1.8.5	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	12
1.8.6	Teknik Analisis Data.....	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu	15
2.2	Kerangka Konseptual.....	17
2.3	Landasan teori	17
2.3.1	Pelayanan	17
2.3.2	Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.3	Kepuasan Masyarakat	25
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	28

BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

3.1	Profil Satpas Colombo Kota Surabaya	30
3.2	Logo Instansi.....	30
3.3	Visi dan Misi.....	31
3.4	Maklumat Kepala Kepolisian Resort Kota Surabaya	31
3.5	Pengertian Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (satpas).....	32
3.6	Tugas dan Fungsi	32
3.7	Struktur Organisasi	33
3.8	Kelompok Kerja Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (satpas)	33
3.9	Kuat Personil.....	34
3.10	Job Description	34
3.11	Mekanisme Pembuatan SIM'	41
3.12	Foto dan Keterangan Lokasi	44

BAB IV ANALISIS DAN PENYAJIAN DATA

4.1 Karakteristik Responden Penelitian	47
4.1.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.1.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan	49
4.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	49
4.3 Analisis Data.....	59
4.3.1 Uji Validitas.....	59
4.3.2 Uji Realibilitas	60
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	61
4.3.4 Uji Linear Sederhana.....	65
4.3.5 Uji Hipotesis	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
5.3 Jawaban Rumusan Masalah	72

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	3
Tabel 1.2.....	7
Tabel 1.3.....	8
Tabel 1.4.....	9
Tabel 2.1.....	15
Tabel 3.1.....	37
Tabel 4.1.....	47
Tabel 4.2.....	48
Tabel 4.3.....	49
Tabel 4.4.....	50
Tabel 4.5.....	50
Tabel 4.6.....	51
Tabel 4.7.....	51
Tabel 4.8.....	52
Tabel 4.9.....	53
Tabel 4.10.....	54
Tabel 4.11.....	55
Tabel 4.12.....	55
Tabel 4.13.....	56
Tabel 4.14.....	57
Tabel 4.15.....	58
Tabel 4.16.....	60
Tabel 4.17.....	61
Tabel 4.18.....	62

Tabel 4.19.....	63
Tabel 4.20.....	64
Tabel 4.21.....	65
Tabel 4.22.....	66
Tabel 4.23.....	67
Tabel 4.24.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	17
Gambar 3.1	31
Gambar 3.2	33
Gambar 3.3	34
Gambar 3.4	44
Gambar 3.5	45
Gambar 3.6	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa globalisasi yang sarat dengan kesulitan, otoritas publik yang dibutuhkan untuk menawarkan dukungan terbaik dan diatur untuk kebutuhan daerah setempat. Pelayanan yang berorientasi pada publik tentunya akan berpacu dalam kualitas. Kualitas administrasi merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya menurut, Feigenbaum (Nasution, 2004:41). Dinamika kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat, tidak mudah untuk mencapai kepuasan umum. Orang-orang sekarang lebih terdidik dan memiliki pemahaman yang baik tentang hak-hak mereka. sebagai pengguna jasa.

Kualitas layanan merupakan persepsi evaluatif konsumen terhadap layanan yang diterima pada suatu waktu tertentu, kualitas pelayanan ditentukan, berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi – dimensi pelayanan (Parasurman, 1988:23). Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*), kualitas juga sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, manusia/tenaga kerja, proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan juga diartikan dengan jasa, Kualitas administrasi adalah pembicaraan yang rumit karena penilaian kualitas administrasi tidak sama dengan item/ produk . Kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar, 2005:47). Oleh karena itu, sifat administrasi adalah setiap jenis administrasi di mana koordinator (pemerintah) mengerahkan kepentingannya masing-masing semaksimal mungkin dalam memenuhi kebutuhan dan asumsi penerima administrasi (masyarakat).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, administrasi publik atau administrasi umum dapat dicirikan sebagai jenis administrasi, sebagai barang dagangan terbuka atau administrasi yang pada tingkat dasar diselesaikan/dilaksanakan oleh organisasi pemerintah. di pusat, di lokalmaupun di lingkungan sekitar. Meneurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang – Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang–undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa,dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pelaynan publik. Pelayanan umum maupun pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh otoritas publik dengan atau tanpa pembayaran untuk mengatasi masalah atau kepentingan daerah setempat, Otoritas publik sebagai pejabat daerah yang dibutuhkan oleh daerah harus mampu dan berupaya memberikan bantuan yang terbaik kepada daerah untuk meningkatkan administrasi publik.

Dalam uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai spesialis pelayanan atau melayani kebutuhan daerah setempat serta asosiasi, sesuai dengan prinsip-prinsip dasar dan teknik yang telah diselesaikan dan diusulkan untuk memberikan pemenuhan kepada penerima pelayanan (masyarakat). Dalam pelayanan publik ada 3 unsur pentingyaitu : *unsur pertama* organisasi pemberi pelayanan (penyelenggara) yaitu pemerintah pusat maupun daerah, *unsur kedua* penerima pelayanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan, *unsur ketiga* kepuasan yang diberikan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan umum tertikat dengan, kepentingan umum yang menjadi asal- usul timbulnya masalah pelayanan umum. Kepentingan umum adalah bentuk dari himpunan kepentingan pribadi yang sama dari kelompok atau orang yang berbeda beda dan tidak melanggar peraturan dan/ norma masyarakat atau aturan yang berlaku, ada tiga unsur yang membentuk kepentingan umum, yaitu 1) adanya suatu kepentingan; 2) kebutuhan bersama; dan 3) masyarakat, antara kepentingan pribadi dan umum harus seimbang.

Pemerintah sebagai pelayan publik harus menyediakan pelayanan umum, pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah adalah : 1) pelayanan administrasi, 2) pelayanan dasar, dan 3) pelayanan jasa.

1.1 Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

Tabel 1.1
Jenis-jenis pelayanan yang diberikan pemerintah

<i>Pelayanan Administrasi</i>	<i>Pelayanan Dasar</i>	<i>Pelayanan Jasa</i>
Pelayanan berupa dokumen yang dibutuhkan oleh publik, yaitu : KTP, SIM, STNK, IMB, PASPOR, dsb	Pelayanan yang berbentuk/ menghasilkan barang yang dibutuhkan oleh publik, yaitu : PLN, PDAM, SINYAL	Pelayanan berbentuk/ menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh publik, yaitu : PENDIDIKAN, JAMINAN SOSIAL, TRANSPORTASI, dsb

Manusia sebagai makhluk dinamis yaitu kerap kali mengalami perubahan-perubahan dalam dirinya. Oleh sebab itu kebutuhan antara manusia yang satu dengan yang lain berbeda-beda, perbedaan kebutuhan ini salah satu faktornya dapat mendukung seperti kondisi sosial, ekonomi, budaya dan lain-lain.

Kepuasan adalah rasa yang timbul setelah membandingkan antara perlakuan yang didapat dengan keinginannya, sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil dari antara harapan dan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja sesuai harapan hasilnya puas dan apabila sebaliknya maka hasilnya kecewa. Pada kenyataan kepuasan terkadang dibentuk oleh pengalaman yang telah diraskaan pada masa lampau, dan ada juga dari rekomendasi kerabat serta dari informasi dari berbagai media. Kepuasan dan Ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Satpas colombo termasuk public service yang tergabung dalam polri. Opini masyarakat tentang aktivitas polri dalam bidang pelayanan cenderung lebih banyak negatif, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa , elektronik maupun pengaduan secara langsung. Pelayanan prima sebagai bagian yang berkaitan dengan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, kemudahan dan tranparansi.

Masalah yang paling mendasar dalam pelayanan pada satpas colombo SIM Kota Surabaya, adalah sebagai berikut ini :

1. Pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, sikap beberapa petugas kurang ramah terhadap masyarakat hal ini menyebabkan penilaian buruk dan birokrasi terlalurumit
2. Waktu tunggu cukup lama dan antrian panjang yang tidak dapatdiatasi
3. Kurangnya petugas dalam pelayanan, hal ini menyebabkan antrian panjang dan memakan banyakwaktu
4. Ruang tunggu berada diluar kantor, hal ini menyebabkan beberapa pemohon mengeluh karena panas dan terkadanghujan.
5. Banyaknya Calo Yang sudah terigester atau dari orang dalam (petugas)
6. Realita ditempat petugas yang ada disana adalah petugas yang ditugaskan oleh pimpinan

1.2 RumusanMasalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah “adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Satpas Colombo Kota Surabaya”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Satpas Colombo kepadamasyarakat.
2. Untuk mengetahui, apakah kualitas pelayanan Satpas Colombo mempengaruhi kepuasanmasyarakat

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi evaluasi terutama untuk pihak Satpas Colombo
2. Dari penelitian ini juga diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan pelayanan, sehingga menciptakan kesan positif pada masyarakat dalam proses pelayanan di Satpas Colombo Kota Surabaya

1.4.2 Manfaat Praktisi

1. Menambah wawasan bagi peneliti dan untuk melihat secara langsung kejadian di lapangan
2. Untuk mengetahui, kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Satpas Colombo Kota Surabaya.

1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah tanggapan sementara terhadap suatu masalah yang dihadapi dan harus diteliti dengan data yang lebih lengkap dan mendukung, pada penelitian ini diarahkan untuk memutuskan apakah kualitas dukungan mempengaruhi pemenuhan masyarakat. Perumusan hipotesis dari penelitian ini :

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Ha : Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Penerimaan Ho terjadi jika nilai uji statistiknya lebih kecil dari nilai positif α tabel atau lebih besar dari nilai negatif α tabel. Atau nilai uji statistik berada diluar nilai kritis. Penolakan Ho terjadi jika nilai uji statistiknya lebih besar menilai nilai positif α tabel atau lebih kecil dari nilai negatif α tabel. Atau nilai uji statistiknya berada dalam nilai kritis.

1.6 Definisi Konsep

Dalam definisi konsep ini diperlukan suatu konsep yang jelas dan singkat, maka konsep tersebut sebagai dasar penelitian adalah :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diinginkan dan mengontrol untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai ekspektasi maka kualitas pelayanan yang baik akan dinilai memuaskan.

SERVQUAL didasarkan pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi masyarakat terhadap layanan aktual yang mereka terima (layanan yang dirasakan) dan layanan aktual yang diharapkan (layanan yang diharapkan). Jika keadaan

sebenarnya melebihi ekspektasi maka kualitas pelayanan dinyatakan berkualitas, begitupun sebaliknya. Singkatnya, Kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan dari pelayanan yang diberikan dan diterima.

2. Kepuasan Masyarakat

Penilaian atau perasaan senang dan kecewa yang timbul karena telah merasakan atau mendapatkan pelayanan dari suatu instansi.

3. Satpas Colombo

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) adalah penyedia pelayanan penerbitan baru dan perpanjangan SIM untuk Warga Negara Indonesia.

1.6.1 Definisi Operasional Variabel

Tabel 1.2
Definisi operasional variabel

Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan variabel (X) : Menurut parasuraman (Jasfar,2005:51) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reability 2. Responsiveness 3. Assurance 4. Emphaty 5. Tagibels
Kepuasan Masyarakat variabel (Y) : Pedoman umum, penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah (Kepmen PAN No. 25, 2004)	<ol style="list-style-type: none"> 1. KualitasProduk 2. Biayapelayanan 3. Kecepatanpelayanan 4. Kemampuan petugaspelayanan 5. KenyamananLingkungan

1.7 Indikator Penelitian

1.7.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeuthaml, dan Berry (1985) mengusulkan lima dimensi dalam mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability*(kehandalan), *responsiveness*(daya tanggap), *assurance*(jaminan), *emphaty*(empati), dan *tangible*(bentuk fisik).

Tabel 1.3
Indikator Kualitas Pelayanan

<i>Reliability</i> (kehandalan) Kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat	<ul style="list-style-type: none">- Kemampuan untuk memberikan pelayanan- Meberikan pelayanan sesuai SOP
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) keinginan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan	<ul style="list-style-type: none">- Pelayanan tepat waktu- Tanggap terhadap keluhan masyarakat
<i>Assurance</i> (jaminan) bagaimana petugas menghilangkan rasa keragu-raguan dan menciptakan rasa aman terhadap masyarakat	<ul style="list-style-type: none">- Bagaimana petugas bersikap terhadap masyarakat- Pengetahuan/keterampilan petugas
<i>Empaty</i> (empati) komunikasi dan pemahaman yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat	<ul style="list-style-type: none">- Petugas memahami kebutuhan masyarakat- Petugas menghadapi masyarakat dengan penuh perhatian
<i>Tangibles</i> (bentuk fisik) fasilitas dan kerapian	<ul style="list-style-type: none">- Kelengkapan fasilitas dilapangan- Kerapian petugas

1.7.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data

dan informasi tentang kepuasan masyarakat, didapat dari hasil pengukuran pendapat kuantitatif dan kualitatif tentang akses masyarakat ke layanan. Membandingkan pelayanan publik Harapan dan Kebutuhan (KEPMEN PAN NO 63, 2003)

Tabel 1.4

Indikator Kepuasan masyarakat

Prosedur Pelayanan	- Kemudahan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaannya
Biaya Pelayanan	- Biaya setiap pelayanan telah ditetapkan dan tidak berubah
Kecepatan pelayanan	- Petugas dapat menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit
Kemampuan Petugas Pelayanan	- Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
Kenyamanan Lingkungan	- Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Satpas Colombo Kota Surabaya. Sesuai dengan permasalahan diatas, terdapat adanya keluhan terhadap pelayanan ditempat tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian disana.

1.8.2 Obyek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang akan ditekankan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2017)

Berdasarkan definisi diatas, obyek penelitian adalah gambaran yang akan diteliti atau hal yang akan dipelajari seorang peneliti lebih lanjut. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek adalah masyarakat Kota Surabaya > 17 Tahun dan yang sudah maupun sedang mendapatkan pelayanan pada Satpas Colombo Kota Surabaya.

1.8.3 Populasi dan Sampel

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono,2017:80)

Yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah semua masyarakat yang menerima pelayanan di Satpas Colombo Kota Surabaya, populasi ini tidak terbatas karena tidak dapat diketahui secara pasti jumlah masyarakat yang menerima pelayanan pada Satpas Colombo Kota Surabaya

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain, setiap unit sampel pada sub sampel sebanding dengan jumlah atau ukuran pada unit sampel pada setiap sub populasi. Sedangkan jumlah keseluruhan sampel adalah sebanyak jumlah atau ukuran sampel yang telah ditentukan dikarenakan keterbatasan dana, waktu, dan

tenaga, maka dalam waktu yang singkat penelitian.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi peneliti menggunakan pendapat Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10% atau 0,1)

$$= \frac{100}{1 + (100 \times (0,1)^2)}$$

$$= 50$$

Rumus slovin ini rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku sebuah populasi belum diketahui secara pasti. Besaran sampel penelitian dengan rumus slovin ditentukan lewat nilai tingkat kesalahan. Dimana semakin besar tingkat kesalahan yang digunakan, maka semakin kecil pula sampel yang diambil.

Jadi dari populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 50 orang responden, penelitian ini yang menjadi sampel berupa data kuesioner yang telah diisi oleh responden yang berada pada tempat penelitian.

1.8.4 Teknik sampling

Penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang digunakan peneliti adalah *Simple Random Sampling* yang diartikan sebagai teknik pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Menurut Yount (Jamaluddin, 2015:152) penentuan sampel peneliti menggunakan tabel, yaitu berdasarkan presentase. Sebenarnya tidak ada ukuran mutlak tentang ukuran besarnya sampel penelitian, yang terpenting adalah sampel penelitian benar-benar representatif.

1.8.5 Sumber data dan Teknik pengumpulan data

Sumber Data

Data yang diteliti merupakan data primer, yang mengacu pada hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Data primer tersebut bersumber dari hasil pengumpulan data, berupa kuesioner kepada responden pada Satpas Colombo Kota Surabaya yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai objek penelitian.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

Kuisisioner(Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2009:199) teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer mengenai kepuasan pelayanan pada Satpas Colombo Kota Surabaya. Data yang dikumpulkan dengan penyebaran, kuisisioner (Daftar Pertanyaan) yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah pada penelitian dan diisi langsung oleh responden, dengan harapan responden akan memberi penilaian pada setiap butir daftar pertanyaan.

Variabel tersebut akan diukur menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu bentuk skala yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk mengukur atau menemukan suatu data kuantitatif, tujuan memperoleh data adalah untuk mengetahui pendapat, persepsi, atau sikap seseorang tentang apa yang terjadi. Skala likert mempunyai banyak bentuk, tergantung pada tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti. Bentuk pertama adalah skala opini, biasanya ada lima pilihan pada kuesioner, yaitu sangat senang (SS), senang (S), netral (N), tidak senang (TS), dan sangat tidak senang (STS). Bentuk lainnya adalah berupa opini atas fenomena yang sedang berlangsung.

Untuk variabel X jawaban setiap indikator pada elemen-elemen pertanyaan mempunyai skor sebagai berikut :

- | | |
|------------------------|---|
| a) Sangat Tidak Setuju | 1 |
| b) Tidak Setuju | 2 |
| c) Netral | 3 |
| d) Setuju | 4 |
| e) Sangat Setuju | 5 |

Variabel Y Jawaban setiap indikator pada elemen-elemen pertanyaan mempunyai skor sebagai berikut :

- | | |
|---------------------------|-----|
| a) Sangat Tidak Memuaskan | 1 |
| b) Tidak Memuaskan | 2 |
| c) Netral | 3 |
| d) Memuaskan | 4 |
| e) Sangat Memuaskan | : 5 |

1.8.6 Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan statistik. Dimana menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, linearitas, multicolinearitas, dan heterokedastisitas) dan uji hipotesis.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

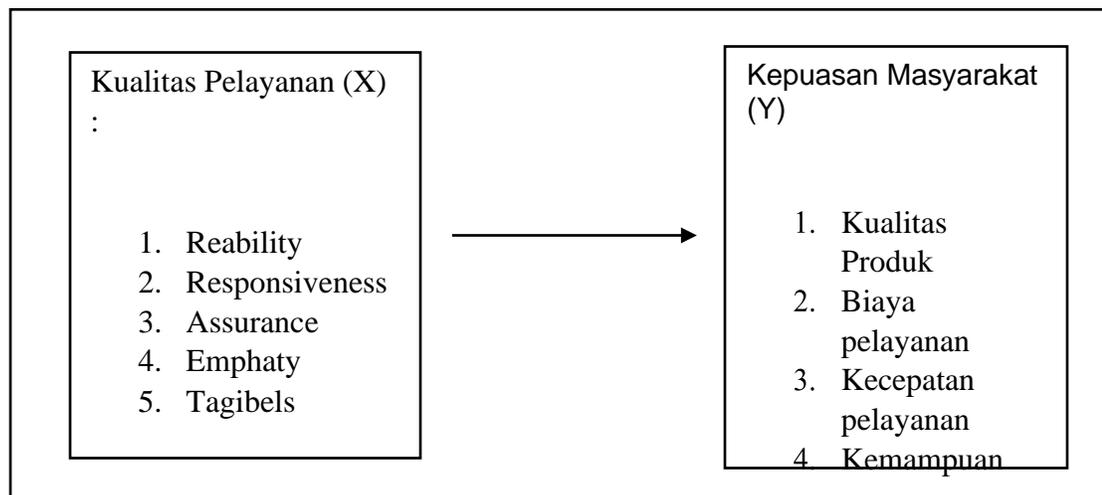
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Indah Wulandari (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab di Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan grab - Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan grab - Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan Grab
2	Alfiana Rosyidah (2016)	Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Srvce di	Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan customer service memiliki

		Plasa Telkom Surabaya	hubungan yang positif dan signifikan (nyata)
3	Fitri Madona (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang
4	Ahmad Khusaini (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta, dan konsumen merasa puas akan pelayanannya
5	Siti Anisa (2018)	Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Desa Helvetia	Pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Desa Helvetia, diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan pelayanan Meningkat

2.2 KerangkaKonseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Variabel Independen mempengaruhi Variabel Dependen

2.3 LandasanTeori

2.3.1 Pelayanan

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu contoh kapasitas alat negara sebagai pekerja masyarakat sama seperti pekerja negara. Administrasi publik oleh organisasi publik diusulkan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dari cita-cita suatu negara. Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa konsumen, dapat berupa benda ataupun jasa, hal ini ditulis oleh Lovelo Wirtz (2011) yang mengatakan layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salahsatu pihak kepada pihak lainnya. Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan oleh penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab penerima.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, sedangkan seperti yang

ditunjukkan oleh Kotler (2008) administrasi adalah setiap kegiatan atau gerakan yang dapat ditawarkan oleh satu perkumpulan ke perkumpulan lainnya yang pada dasarnya bersifat teoritis dan tidak melahirkan suatu kepemilikan, dan menurut Moenir (2008) administrasi adalah suatu perkembangan dari latihan-latihan yang terjadi. secara konsisten dan tanpa henti menutupi seluruh kehidupan individu di arena publik.

Administrasi adalah suatu gerakan atau keuntungan yang dapat diberikan oleh suatu kelompok kepada kelompok lain yang pada dasarnya sulit dipahami dan tidak menghasilkan suatu barang dan barangnya terkait atau tidak dapat dikaitkan dengan barang yang sebenarnya. Administrasi adalah tindakan pembuat untuk mengatasi masalah dan keinginan pembeli untuk mencapai pemenuhan kepada pembeli yang sebenarnya. Bantuan besar atau bantuan fantastis adalah administrasi dengan pedoman yang sangat baik dan secara konsisten mengikuti peningkatan kebutuhan klien secara konsisten, andal dan tepat.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 5 macam pola, yaitu :

- 1) Pola Pelayanan Teknis Fungsional : merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas fungsi dan kewenangannya
- 2) Pola pelayanan Satu Pintu : merupakan model pelayanan publik yang disediakan secara terpisah oleh unit kerja pemerintah, dibawah kewenangan unit kerja pemerintah yang bersangkutan
- 3) Pola Pelayanan Satu Atap : merupakan pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintahan yang bersangkutan dan sesuai dengan kewenangan masing-masing
- 4) Pola Pelayanan Terpusat : merupakan pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pelayanan pada instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan pelayanan masyarakat.

- 5) Pola Pelayanan Elektronik : merupakan pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, yang merupakan otomasi dan otomatis pemberian layanan yang bersifat online (daring) sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan kapasitas masyarakat.

Kotler dan Philip (2003) merekomendasikan bahwa jasa atau pelayanan memiliki empat kualitas yang mengenali mereka dari produk, khususnya:

- 1) Tidak berwujud (service intangibility)

Bahwa jasa pelayanan berbeda karena tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Dengan kata lain, hanya ketika konsumen menikmati pelayanan barulah mereka dapat menilai hasil dari layanan tersebut.

- 2) Tidak Terpisahkan (inseparability)

Jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu suatu mesin ataupun seorang, ataupun sekelompok orang (Organisasi)

- 3) Variabilitas Pelayanan (variability)

Kualitas layanan bergantung pada siapa yang menyediakan atau memproduksi layanan, dan juga bergantung pada kapan, dimana, dan bagaimana layanan tersebut diberikan.

- 4) Tidak tahan lama (perishability)

Pelayanan jasa tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan lagi, maka jasa akan berlalu begitu saja.

Leonard L.Berry oleh Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mengemukakan ada 3 karakteristik pelayanan, yaitu :

- Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud (more intangible than tangible).
- Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (simultaneous production and consumption).
- Kurang memiliki standar dan keseragaman (less standardized and uniform).

Menurut Zeithfnal mengemukakan bahwa perwujudan pelayan dapat didefinisikan melalui lima dimensi pelayanan, yaitu:

- a) Kendala(reliability)
Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- b) Keresponsifan (responsiveness)
Pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap
- c) Jaminan(assurance)
Pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan.
- d) Empati(empathy)
Pemberian pada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen
- e) Berwuud(tangible)
Kebutuhan pelanggan yang befokus pada penampilan barang atau jasa yang, mencakup antara lain : fasilitas perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

Dari beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan kepada pihak penerima (masyarakat) dalam waktu saat itu juga karena tidak dapat disimpan dan tidak berwujud. Pelayanan juga dapat dirasakan dan dinilai pada saat masyarakat sedang menerima pelayanan atau pada saat itu juga.

2.3.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas atau mutu industri jasa pelayanan adalah penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Sunyoto (2012) “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuha dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen”.

Menurut Goestch dan Davis dalam hardiansyah (2010) “kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhnya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini kualitas dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik. Yaitu sikap atau cara karyawan dalam menangani masyarakat secara memuaskan” .

Sedangkan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) mendefinisikan “kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkatlayanan yang diberikan mampusesuai dengan ekspektasi masyarakat, yang artinya kualitas pelayanan ditentukan kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan masyarakat”.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan kualitas adalah komponen yang saling terkait yang diidentifikasi dengan kualitas yang dapat mempengaruhi pelaksanaan untuk memenuhi keinginan individu, kualitas tidak hanya menekankan hasil suatu barang tetapi mencakup kualitas manusia, kualitas ukuran, dan kualitas ekologis. Dalam memberikan bantuan yang berkualitas melalui individu dan siklus yang berkualitas.

Pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL didasarkan pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang mereka terima (layanan yang dirasakan) dan layanan aktual yang diharapkan (layanan yang diharapkan). Jika kenyataan melebihi ekspektasi, maka layanan bisa berkualitas tinggi begitu pula sebaliknya. Singkatnya kualitas layanan dpaat didefinisikan sebagai perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan dankenyataan.

Menurut Zeithalm dalam Ariani (2009:180), terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (service quality) yaitu :

1) Keandalan (Reliability):

Kemampuan perusahaan / instansi memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja juga harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

2) Daya Tanggap (Responsiveness):

Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, merespon permintaan mereka dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.

3) Assurance (Jaminan):

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap perusahaan dan jaminan berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dialami oleh masyarakat.

4) Empati (Empaty):

Memberikan pemahaman dan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi setiap pelanggan.

5) Bukti Fisik (Tangibles):

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang

dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik serta penampilan pegawai.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan diatas, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai evaluasi yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang – ulang menggunakan jasa tersebut. Pada metode ini melibatkan sampel survei sehingga pelanggan merasa kebutuhan layanannya diimplementasikan, dan untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan bagi organisasi yang terkait.

Servqual tidak hanya sekedar teori semata namun bisa diaplikasikan secara nyata dalam dunia bisnis. Konsep ini banyak digunakan dalam industri jasa untuk memahami persepsi target pelanggan tentang kebutuhan layanan mereka dan juga sebagai pengukuran kualitas layanan suatu organisasi.

Gummesson yang dikutip oleh Tjiptono (2012:201) mengidentifikasi sumber kualitas yang menentukan kualitas pelayanan :

1) ProductionQuality

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh janji perusahaan terhadap konsumen.

2) DeliveryQuality

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan sejak pertamakali jasa tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

3) RelationshipQuality

Menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh ahli dan hubungan sosial antara organisasi dan mitra (pelanggan, penyedia, delegasi, pemerintah, dan perwakilan).

2.3.3 Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan dari produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Harapan pelanggann mempunyai peranan besar menentukan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2010) dalam melakukan evaluasi, pelanggan menggunakan harapannya sebagai acuan. Berikut ini adalah faktor- faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan:

- 1) Kebutuhan dan keinginan, yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang melakukan transaksi dengan prusahaan.
- 2) Pengalaman masa lampau ketika mengkonsumsi jasa dari perusahaan lain.
- 3) Pengalaman dari orang lain, yang menceritakan kualitas jasa yang telah dibeli oleh pelanggan tersebut.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran lainnya mempengaruhi persepsipelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah, perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja publik yang dirasakan (atau hasil) dengan ekspektasi yang diharapkan. Jika kinerja jauh dari harapannya, maka konsumen tidak puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kecewa seseorang terhadap produk yang ditawarkan dengan ekspektasi yang diharapkan.

Persepsi masyarakat merupakan salah satu penentu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan jasa. Lupiyoadi (2006) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang dapat menghadirkan kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan melalui :

- 1) Meminimalisir timbulnya kesenjangan antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- 2) Komitmen bersama organisasi publik untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- 3) Memberikan ruang kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan seperti menampung kritik dan saran.
- 4) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan definisi diatas, terdapat kesamaan definisi kepuasan yang melibatkan komponen kepuasan (ekspektasi dan hasil kinerja yang diharapkan). Harapan adalah keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterima setelah membeli atau mengkonsumsi produk tertentu (barang dan jasa). Persepsi kinerja adalah yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan membangun kepuasan masyarakat. Organisasi publik harus membuat dan mengelola sistem untuk mendapatkan lebih banyak pelanggan dan menjaga kemampuan mempertahankan masyarakat.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan

masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid dan reliabel*” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu :

- 1) Prosedur pelayanan, kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi alurpelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, dan tanggungjawab)
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama pada konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketantuan yangbelaku
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaianpelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, tingkat keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan terhadapmasyarakat
- 7) Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan olehinstansi

- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan perilaku petugas dalam melayani masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh setiap instansi
- 11) Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 13) Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana yang dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- 14) Keamanan pelayanan, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi atau perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan

diberikan oleh pelanggan atau konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima yang diharapkan.

Pada era globalisasi saat ini instansi akan selalu menyadari betapa pentingnya faktor konsumen. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah penting, bukanlah hal yang mudah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Banyak manfaat yang diperoleh instansi dengan mencapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan dan mengurangi pelanggan yang sensitif terhadap suatu pelayanan.

Menurut jurnal Razavi, Safari, Shafie, dan Khoram (2012). Mengatakan bahwa kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan akhir dari semua perusahaan. Dengan adanya bukti empiris mendukung pandangan ini, dengan alasan bahwa kepuasan pelanggan mengurangi proses yang bersifat positif, ditambahkan bahwa hubungan antara kepuasan pelanggan dan atribut layanan telah terbukti sulit untuk diterapkan tetapi dapat ditekankan kepada perusahaan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan sangat bergantung kepada kepuasan konsumen.

Asumsi individu untuk administrasi yang mereka dapatkan, baik sebagai produk atau administrasi akan membuat pemenuhan di dalamnya. Tentunya hal ini sesuai dengan alasan administrasi publik ketika semua dikatakan selesai, yaitu untuk menyiapkan administrasi publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya. Selanjutnya, bagaimana mendidik masyarakat umum secara tepat tentang keputusan mereka dan bagaimana mencapainya yang diatur dan diberikan oleh otoritas publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

BAB III

GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

3.1 Profil Satpas Colombo Kota Surabaya

Satpas (satuan penyelenggara administrasi) Colombo Kota Surabaya

Alamat : Jl. Ikan Kerapu No 2 – 4, Perak Barat., Kec. Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60177

Telepon : (031)3535973

Twitter : @infolayanansim

Instagram : Satpascolombo_sby

Web : polantassurabaya.id

3.2 Logo Instansi



Gambar 3.1 Logo instansi

3.3 Visi dan Misi

- Visi : terwujudnya pelayanan KAMSELTIBCAR lintas prima, kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap undang-undang lalu lintas guna mendukung KAMDAGRI yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif
- Misi : memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan masyarakat menjaga keamanan ketertiban dan kelancaran lalu lintas, mengembangkan perpolisian masyarakat berbasis pada masyarakat yang patuh hukum, penegakan hukum, menjamin keberhasilan penanggulangan permasalahan lalu lintas, mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya polantas, membangun sistem sinergi polisional interdepartemen dan lembaga internasional maupun komponen masyarakat.

3.4 Maklumat Kepala Kepolisian Resort Kota Surabaya

Nomor : MAK/12/VIII/2019

Tentang

Pernyataan kesanggupan melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan di lingkungan kepolisian resort kota besar Surabaya :

“Dengan ini, kami selaku penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kepolisian resort kota besar Surabaya, menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, dan apabila dalam pelayanan kami tidak sesuai dengan standar pelayanan, kami siap menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.

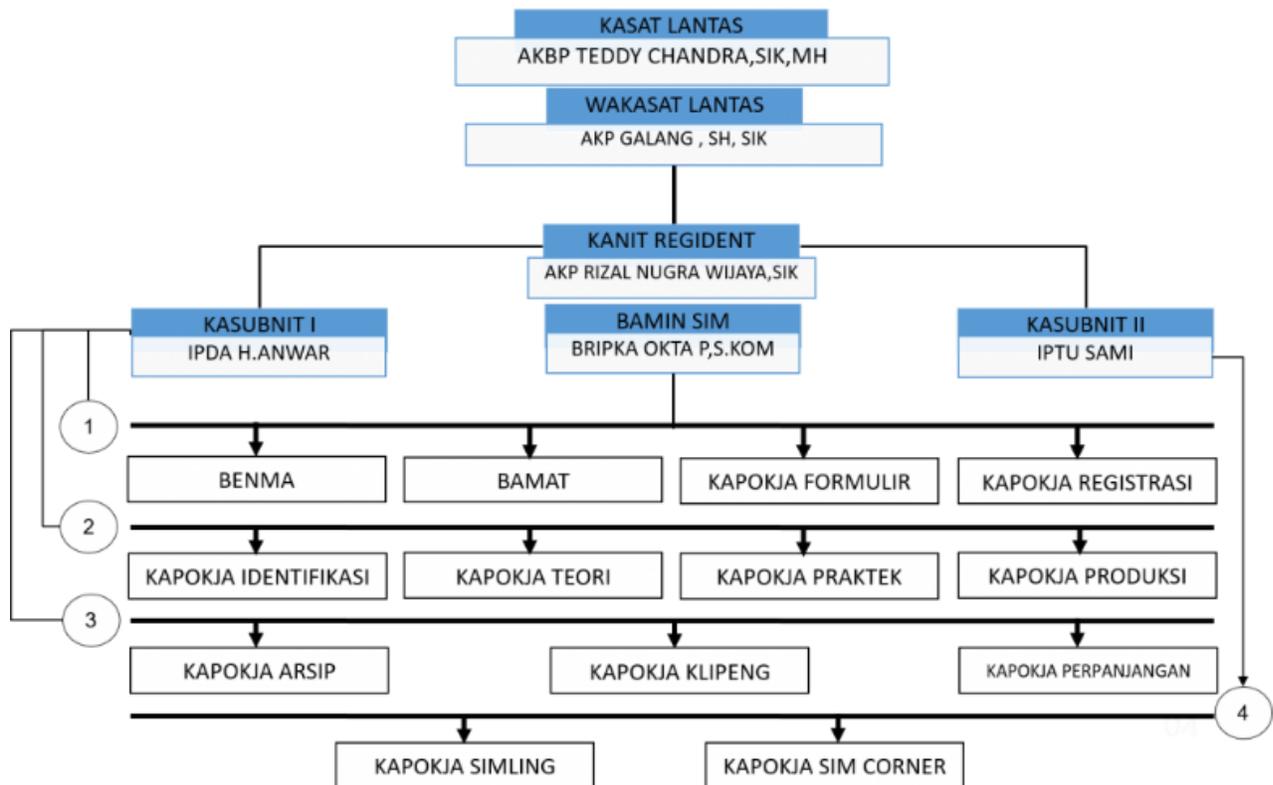
3.5 Pengertian Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (satpas)

Dalam perkap NO.9 tahun 2012 mengenai Surat Izin Mengemudi, terdapat pengertian satpas yang menyebutkan bahwa satpas adalah satuan penyelenggara administrasi SIM yang merupakan unsur pelaksana polri dibidang lalu lintas yang berada di lingkungan kantor kepolisian setempat atau di luar lingkungan kantor kepolisian setempat.

3.6 Tugas dan Fungsi

- a. menyelenggarakan bimbingan teknik latihan dalam pelaksanaan registrasi dan identifikasi pengemudi (SIM)
- b. mengatur penyelenggaraan pengadaan, pendistribusian dan penyimpanan fomulir blangko serta kelengkapan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan regident pengemudi.
- c. menjamin bahwa sarana regident pengemudi yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan, baik secara formal maupun material.
- d. menerbitkan SIM beserta administrasinya bagi pemohon yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. melaksanakan uji ulang, pembatalan SIM dan administrasi, pencabutan SIM oleh hakim serta sistem rencana pelanggaran atau hukuman yang dijatuhkan kepada pemegang SIM.
- f. penyelenggara administrasi dari hasil kegiatan penerbitan SIM.
- g. penyelenggara yang bersifat penelitian dan pengembangan dalam bidang SIM
- h. mengkoordinir pengawasan dan pengendalian kegiatan sekolah mengemudi.
- i. menunjang instansi samping yang terkait dalam penerbitan SIM
- j. menyelenggarakan hubungan lintas fungsional Polri, maupun lintas sektoral dengan instansi lain.

3.7 Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

3.8 Kelompok kerja pada satuan penyelenggara administrasi SIM (satpas)

Proses penerbitan kartu SIM di Satpas dilakukan dalam bentuk kelompok kerja yang terdiri dari satu atau lebih petugas, yang melakukan proses pelayanan secara berurutan yang terdiri atas :

- a. Kelompok kerja identifikasi dan verifikasi
- b. Kelompok kerja pendaftaran
- c. Kelompok kerja penguji
- d. Kelompok kerja penerbitan
- e. Kelompok kerja pengarsipan

3.9 Kuat Personil

NO	UNIT	POLRI		PNS	NO	PANGKAT	PRIA	WANITA	JUMLAH RIIL	DSP	KET
		RIIL	DSP								
1.	TURJAWALI	143	124	1	1	2	3	4	5	6	7
2.	SIM	54	18	22	1	AKBP	1	0	1	1	
3.	LAKA	36	19	1	2	KOMPOL	0	0	0	1	
4.	DIKYASA	8	11	-	3	AKP	6	0	6	5	
5.	URTI LANG	12	-	2	4	IPTU	2	1	3	3	
6.	TIMSUS	13	-	-	5	IPDA	1	2	3	2	
7.	POSKD	7	-	-	6	AIPTU	88	3	92	162	
8.	OPSI	2	2	2	7	AIPDA	31	0	31		
9.	URMIN	7	3	1	8	BRIPKA	123	2	125		
					9	BRIGADIR	8	0	8		
					10	BRIPTU	4	4	8		
					11	BRIPDA	1	1	2		
						JUMLAH	279	11	282	179	
					12	PNS GOL. II / I	21	8	28	8	
						JUMLAH KESELURUHAN	300	19	310	187	

Gambar 3.3 jumlah personil

Dengan jumlah personil satlantas yang berjumlah 282 personil secara keseluruhan belum bisa memback up wilayah hukum polrestabes surabaya yang mobilitas dan aktifitas volume kegiatannya bertambah sehingga menimbulkan permasalahan kamseltibcar lantas.

3.10 Job Description

3.10.1 Loker pendaftaran :

- **Identifikasi persyaratan pendaftaran permohonan sim, meliputi :**
 - 1) Permohonan sim baru
 - 2) Permohonan sim perpanjangan
 - 3) Permohonan sim rusak
 - 4) Permohonan sim hilang
 - 5) Permohonan surat rekomendasi peningkatan Gol sim
 - 6) Permohonan mutasi masuk
 - 7) Permohonan surat rekomendasi mutasi keluar

- **Tanggung jawab petugas pendaftaran terdiri dari :**
 - 1) Mengecek kelengkapan persyaratan administrasi
 - 2) Memilah berkas sesuai dengan permohonan
 - 3) Mengembalikan berkas kepemohon apabila tidak lengkap untuk dilengkapi
 - 4) Mencatat dan memberi nomor antrian
 - 5) Menyerahkan berkas pemohon ke loket entri data
 - 6) Mengarahkan pemohon untuk duduk menunggu panggilan selanjutnya
 - 7) Melakukan panggilan kepada pemohon sim yang akan melakukan uji teori baik pemohon sim baru atau pemohon sim perpanjangan yang masa berlakunya sudah habis.
 - 8) Menyerahkan berkas ke loket uji teori
 - 9) Menyerahkan surat pengantar berkas mutasi/peningkatan golongan sim

3.10.2 Petugas uji teori

- **Tanggung jawab petugas Uji Teori adalah :**
 - 1) Petugas memasukkan data pemohon sim yang akan melaksanakan ujian teori ke dalam buku registrasi
 - 2) Petugas memberikan arahan kepada peserta ujian mengenai system ujian
 - 3) Petugas mengawasi dan menilai pelaksanaan ujian teori
 - 4) Petugas mengumumkan hasil ujian teori

3.10.3 Petugas Identifikasi

- **Tanggung jawab petugas identifikasi adalah :**
 - 1) Petugas melakukan panggilan kepada pemohon sim yang akan melaksanakan foto

- 2) Petugas melakukan pencatatan dibuku registrasi foto pemohon sim yang akan melaksanakan foto
- 3) Petugas melakukan pengambilan gambar pemohon sim
- 4) Petugas mencetak sim
- 5) Petugas menyerahkan sim kepada pemohon sim
- 6) Petugas menyerahkan berkas pemohon sim yang telah difoto ke gudang arsip dan dokumentasi.

3.10.4 BAUR SIM

- Tugas dan tanggung jawab BAUR SIM :
 - 1) Menyusun dan Membuat Renbut Material SIM
 - 2) Kontrol Penggunaan Material SIM
 - 3) Menyiapkan sarana Ujian Teori dan Praktek SIM
 - 4) Menyusun Laporan Penggunaan Material SIM
 - 5) Menyusun Laporan Administrasi Keuangan SIM

3.10.5 Kait Satpas

- Tugas Pokok serta Peranan Pelaksanaan Tugas
 - 1) Menyelenggarakan Bimbingan teknis dan Latihan dalam pelaksanaan penerbitan SIM
 - 2) Menyelenggarakan Penerbitan SIM – A Dan SIM – C Perpanjangan
 - 3) Melaksanakan SISPULAHJIANTA Bidang SIM
 - 4) Melaksanakan Administrasi Kesehatan Serta Hasil Penerbitan SIM
 - 5) Melaksanakan Kegiatan Keamanan , Penyajian , Penelitian Dan Pengembangan Penerbitan SIM
 - 6) Mengadakan Koordinasi Dan Pengawasan Melekat Kegiatan Sekolah Mengemudi
 - 7) Membantu Pelaksanaan tugas Kasi SIM

8) Menyelenggarakan Pembinaan teknis dan latihan dalam pelaksanaan Mengemudi

- **Peranan**

- 1) Pelaksanaan Latihan Komputer SIM (KA – SIM)
- 2) Mengawasi dan Mengendalikan pelaksanaan penerbitan SIM
- 3) Menjamin SIM yang diterbitkan dapat bertanggung jawabkan secara Formal maupun Materill
- 4) Mengawasi Pendataan Jumlah Pemohon SIM
- 5) Membuat Laporan Penerbitan SIM Kepada Kasi SIM

3.10.6 Standar Kompetensi Penguji Surat Izin Mengemudi (SIM)

Berdasarkan luasnya ruang lingkup fungsi pengujian dan penerbitan SIM, Maka Peta Fungsi Kompetensi Penguji SIM dapat disusun Sebagai Berikut :

Tabel 3.1

Standar Kompetensi Penguji Surat Izin Mengemudi (SIM)

Bidang Kerja Utama	ungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
--------------------	-------------	--------------	--------------

<p>ngujian dan Penerbitan SIM Ranmor</p>	<p>enguji dan Menerbitkan SIM Ranmor</p>	<p>✓ Melaksanakan Pendaftaran Peserta Uji SIM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pendataan peserta uji SIM - Menerima dan mengumpulkan dokumen persyaratan serta memberikan tanda terima - Menjelaskan tentang prosedur penerbitan SIM
		<p>✓ Melaksanakan identifikasi dan verifikasi peserta uji SIM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan identifikasi terhadap data peserta uji SIM - Melaksanakan Verifikasi terhadap dokumen persyaratan peserta uji

			<p>SIM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pengambilan Foto (Foto digital) Peserta uji SIM - Melaksanakan pengambilan sidik jari 10 (Fingerprint) - Melaksanakan pengambilan tanda tangan Elektronik
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melaksanakan Pengujian 	<ul style="list-style-type: none"> - Merencanakan ujian - Melaksanakan Ujian teori - Melaksanakan Ujian dengan menggunakan Simulator - Melaksanakan Ujian Praktek - Menetapkan Hasil Ujian

		✓ Menerbitkan SIM	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan Verifikasi Dokumen Hasil Ujian - Melakukan Verifikasi Data dan Identitas Peserta Uji SIM - Melakukan Prosedur Penerbitan SIM
		✓ Melaksanakan Pengarsipan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan Pengolahan Dokumen Penerbitan SIM

(Sumber : Keputusan Korlantas Polri No. Kep : 70/XII/2013)

Tabel diatas menunjukkan standar Kompetensi dari penguji Surat Izin Mengemudi (SIM) Mempunyai bidang kerja utama melakukan pengujian dan penerbitan SIM yang dibagi dalam fungsi Masing – masing tugas pada kelompok kerja meliputi pelaksanaan pendaftaran peserta uji SIM, Identifikasi dan verifikasi peserta Uji SIM, Pengujian, Menerbitkan SIM, dan melaksanakan pengarsipan.

3.11 Mekanisme Pembuatan Sim

Dalam proses pembuatan SIM, pemohon SIM harus menyelesaikan beberapa tahapan, berikut ini berbagai tahapan mekanisme penerbitan SIM :

- a. Peserta Uji melampirkan :
 - 1) Fotokopi KTP
 - 2) Dokumen keimigrasian bagi WNA
 - 3) Surat keterangan sehat dari dokter
 - 4) Bukti Pembayaran PNB SIM
 - 5) Isi formulir penerbitan SIM
- b. Pendaftaran
 - 1) Cek berkas
 - 2) Entri data
- c. Identifikasi
 - 1) Verifikasi data
 - 2) Foto
 - 3) Sidik jari
 - 4) Tanda tangan
- d. Uji teori

Merupakan penilaian tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta tes di bidang peraturan perundang-undangan transportasi, teknologi dasar, dan metode transportasi. Tes teori adalah sebagai berikut :

- 1) Manual
- 2) Komputerisasi

Jika lulus, dilanjutkan ke tes berikutnya. Pada saat yang sama jika gagal, pemohon akan memiliki kesempatan untuk mengikuti kembali tes teori ini setelah masa tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika pemohon mengulangi kembali lagi, tidak lulus, tidak mengulangi,

tidak kembali atau tidak memiliki informasi, pembayaran biaya SIM akan dikembalikan.

e. Uji Simulator

1) Reaksi

Yang bertujuan untuk melihat reaksi pemohon SIM saat melihat tanda lampu lalu lintas menyala hijau, kuning, dan merah.

2) Antisipasi

Yang bertujuan untuk melihat cara mengantisipasi jika pada saat mengendarai kendaraan bermotor tiba-tiba ada pengemudi lain dari arah berlawanan yang melawan arus.

3) Sikap mengemudi

Yang bertujuan untuk melihat sikap dari pemohon SIM saat mengendarai kendaraan bermotor

4) Konsentrasi

Lebih menitikberatkan pada kendali setir mobil dimana harus ada keseimbangan di kanan dan kiri, dalam tes ini pemohon SIM seolah olah berada pada jalan kemudian ada garis hitam yang tidak boleh bertabrakan dengan garis merah. Tabrakan dari kedua garis ini tidak boleh lebih dari 4 kali.

Jika lulus, dilanjutkan ke tes berikutnya. Pada saat yang sama jika gagal, pemohon akan memiliki kesempatan untuk mengikuti kembali tes teori ini setelah masa tenggang 7 hari dan 14 hari, dan 30 hari. Jika pemohon mengulangi dan kembali lagi, tidak lulus, tidak mengulangi, tidak kembali, atau tidak memiliki informasi, pembayaran biaya SIM akan dikembalikan.

f. Uji Praktek

Merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan dan keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor dan berlalu lintas

dijalan bagi peserta uji. Uji praktek meliputi :

- 1) Praktek I
- 2) Praktek II

Jika lulus, dilanjutkan ke tes berikutnya. Pada saat yang sama jika gagal, pemohon akan memiliki kesempatan untuk mengikuti kembali tes teori ini setelah masa tenggang 7 hari dan 14 hari, dan 30 hari. Jika pemohon mengulangi dan kembali lagi, tidak lulus, tidak mengulangi, tidak kembali, atau tidak memiliki informasi, pembayaran biaya SIM akan dikembalikan.

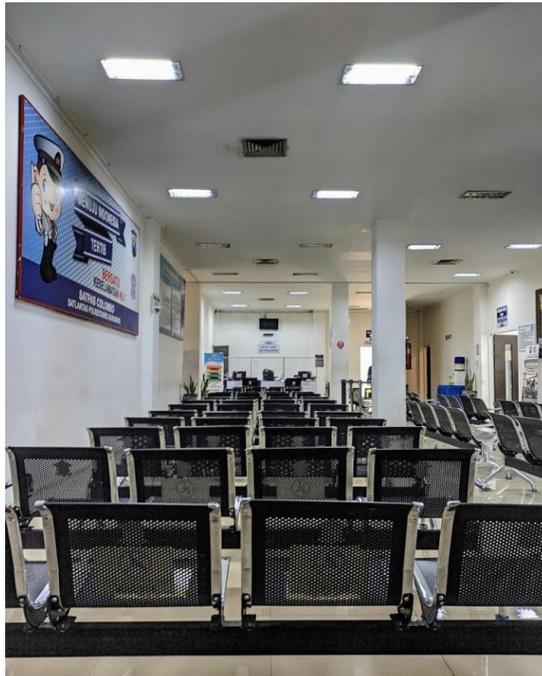
g. Produksi

- 1) Cetak SIM
- 2) Penyerahan SIM

h. Pengarsipan (penyerahan berkas ke admin arsdok)

3.12 Foto dan Keterangan Lokasi

Gambar 3.4
Tempat Menunggu



Sumber : Gambar dari Satpas Colombo

Pada gambar 3.4 di atas adalah tempat tunggu / ruang tunggu untuk menunggu SIM jadi tempat pembayaran dll.

Gambar 3.5

Gambar depan kantor



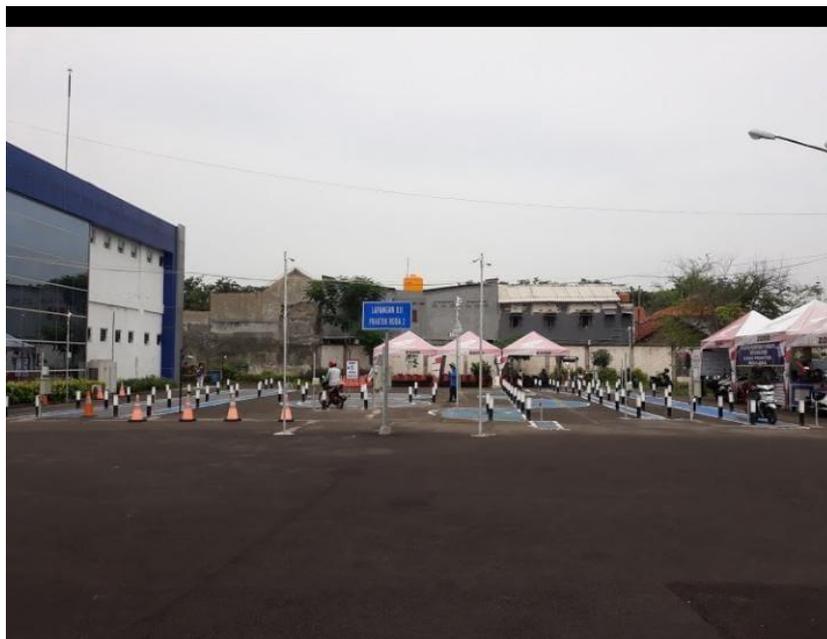
Sumber: Dari Google Satpas Colombo

Situasi dan Kondisi depan kantor Satpas Colombo Kota Surabaya

Terlihat antrian saat akan memasuki kantor biasanya sebelum masuk akan dibagikan nomor antrian agar tertib, antrian ini biasanya mulai pagi pukul 07.00 sebelum kantor buka. Satpas Colombo saat pandemi ini menerapkan proses yang ketat, sebelum masuk akan dicek suhu dan akan diberikan handsanitizer dan menerapkan social distancing pada setiap ruang tunggu.

Gambar 3.6

Lokasi Praktik



Sumber : dari Google Satpas Colombo

Gambar 3.4 diatas adalah lokasi praktik atau uji parktik yang dilakukan oleh pemohon SIM C atau praktik untuk motor beberapa diantaranya : ada uji zig-zag, angka 8, reaksi menghindar, u turn.

BAB IV

ANALISIS DAN PENYAJIAN DATA

4.1 Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 50 responden masyarakat Surabaya yang sedang berada di Satpas Colombo, maka dapat diambil beberapa gambaran mengenai karakteristik responden yang diteliti meliputi Pekerjaan, Jenis Kelamin dan Banyak kunjungan selama 5 tahun terakhir.

4.1.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan			
		Jumlah	Persentase (%)
Valid	ASN / PN	1	2%
	Driver	1	2%
	Guru	1	2%
	Ibu Ruma	3	6%
	pedagang	1	2%
	Pegawai	4	8%
	Pelajar/ Mahasiswa	34	68%
	Pengusaha	4	8%
	Perawat	1	2%
	Total	50	100%

Sumber: Data primer diolah Spss (2020)

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari responden. Karakteristik berdasarkan pekerjaan, responden yang bekerja sebagai ASN/PNS sebanyak 1 orang atau sebesar 2%, yang bekerja sebagai Driver sebanyak 1 orang atau sebesar 2%, yang bekerja sebagai Guru sebanyak 1 orang atau sebesar 2%, yang menjadi Ibu Rumah Tangga sebanyak 3 orang atau sebesar 6%, yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 1 orang atau sebesar 2%, yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 4 orang atau sebesar 8%, yang menjadi Pelajar sebanyak 34 Orang atau sebesar 68%, yang bekerja sebagai pengusaha sebanyak 4 orang atau sebesar 8%, yang bekerja menjadi perawat sebanyak 1 orang atau sebesar 2%. Jadi kesimpulannya bahwa responden paling banyak yaitu Pelajar/Mahasiswa .

4.1.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden sesuai dengan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin	
		Jumlah	Persentase (%)
Valid	Laki-Laki	20	40%
	Perempuan	30	60%
	Total	50	100%

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari responden, responden laki-laki sebanyak 20 orang atau sebesar 40% dan responden perempuan sebanyak 30 orang atau sebesar 60%. Maka kesimpulannya responden paling banyak yaitu perempuan.

4.1.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kunjungan

Tabel 4.3

Karakteristik Sesuai dengan Banyaknya Kunjungan selama 5 tahun terakhir

Banyak Kunjungan			
		Jumlah	Persentase
Valid	1	27	54%
	2	15	30%
	3	5	10%
	4	3	6%
	Total	50	100%

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari responden berdasarkan banyaknya kunjungan selama 5 tahun terakhir, banyak kunjungan 1 kali ada sebanyak 27 orang atau sebesar 54%, banyak kunjungan 2 kali ada sebanyak 15 orang atau sebesar 30%, banyak kunjungan 3 kali ada sebanyak 5 orang atau sebesar 10%, dan banyak kunjungan 4 kali sebanyak 3 orang atau sebesar 6%. Maka kesimpulannya responden paling banyak yang berkunjung dalam 5 tahun terakhir adalah 1 kali.

4.2 Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi hasil jawaban responden bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai jawaban responden dalam penelitian ini, khususnya jawaban responden dalam setiap variabel *Independen* Kualitas Pelayanan (X), dan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). dari analisis data kualitas pelayanan

terhadap kepuasan masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya dapat diketahui nilai Interval 67 sebagai berikut :

Tabel 4.4
 Nilai rata-rata Interval variabel X

Interval	Penelitian Setiap variabel X
00 – 1,80	Sangat tidak setuju
1.81 – 2.61	Tidak setuju
2.61 – 3.40	Netral
3.41 – 4.20	Setuju
4.21 – 5.00	Sangat setuju

Tabel 4.5
 Nilai rata-rata Interval variabel Y

Interval	Penelitian Setiap variabel Y
00 – 1,80	Sangat tidak puas
1.81 – 2.61	Tidak puas
2.61 – 3.40	Netral
3.41 – 4.20	Puas
4.21 – 5.00	Sangat puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dikemukakan hasil jawaban responden terhadap variabel yang diteliti, sehingga dapat diketahui intensitas kondisi masing-masing variabel berdasarkan nilai skor. Distribusi kategori tanggapan responden untuk masing-masing variabel (X) dan variabel (Y) adalah sebagai berikut :

a. Deskripsi Hasil variabel Kualitas pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator yaitu : Keandalan (reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (assurance), empati (empathy), dan bentuk fisik (tangibles)

Tabel 4.6
Deskripsi indikator Kehandalan

NO	Pertanyaan	Skor					Mean	Ket
		5	4	3	2	1		
Kehandalan (reliability)								
1	Mampumemberkan Pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku	2	33	13	2	0	3,7	Setuju
		4%	66%	26%	4%	0%		
<i>Nilai rata-rata Kehandalan (reliabilty)</i>							3,7	

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui variabel kualitas pelayanan dalam indikator Kehandalan (reliability), jawaban responden tentang pertanyaan X₁, menunjukkan mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai presentase 66%, responden menjawab sangat setuju dengan nilai presentase 4%. Dalam perhitungan nilai presentase tersebut maka didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,7 atau dapat dikatakan *setuju*. Sehingga dapat dinyatakan dengan nilai paling tinggi 66% bahwa responden *setuju* dengan pernyataan **“*satpas colombo mampu memberikan pelayanan sesuai dengan sop yang berlaku*”**

Tabel 4.7
Deskripsi indikator daya tanggap

NO	Pertanyaan	Skor					an	Ket
		5	4	3	2	1		
Daya Tanggap (responsiveness)								
2	Sapas Colombotanggap terhadapkeluhan masyarakat dan melayani dengan tepat waktu	2	33	14	0	1	3,72	Setuju
		4%	66%	28%	0%	2%		
<i>Nilai rata-rata daya tanggap (responsiveness)</i>							3,72	

Berdasarkan hasil tabel 4.7 dapat diketahui variabel kualitas pelayanan

dalam indikator daya tanggap (responsiveness), jawaban responden tentang pertanyaan X₂, menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai presentase 66%, sangat setuju dengan nilai 4%, Netral dengan nilai 28% dan tidak setuju dengan nilai 2%. Dalam nilai persentase tersebut maka didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,72 atau dapat dikatakan *setuju* bahwa satpas colombo tanggap terhadap keluhan masyarakat dan melayani dengan tepat waktu. Jadi kesimpulannya dalam variabel kualitas pelayanan (X), daya tanggap dengan nilai rata-rata 3,72 termasuk dalam kategori *setuju*. Sehingga dapat dinyatakan dengan nilai paling tinggi 66% bahwa responden *setuju* dengan pernyataan *Satpas Colombo yang tanggap terhadap keluhan masyarakat dan melayani dengan tepat waktu*.

Tabel 4.8
Deskripsi Indikator Jaminan

NO	Pertanyaan	Skor					an	Ket
		5	4	3	2	1		
Jaminan (assurance)								
3	Petugas Satpas Colombo memiliki pengetahuan yang luas dan terampil	5	30	12	1	2	3,7	Setuju
		10%	60%	24%	2%	4%		
<i>Nilai rata-rata Jaminan (assurance)</i>							3,7	

Berdasarkan hasil tabel 4.8 dapat diketahui variabel kualitas pelayanan dalam indikator jaminan(assurance), jawaban tentang pertanyaan X₃ menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai 60%, kemudian netral dengan nilai 24%, sangat setuju 10%, sangat tidak setuju 4%,

dan tidak setuju 2%. Dalam nilai persentase tersebut maka didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,7 atau dapat dikatakan *setuju*. Sehingga dapat dinyatakan dengan nilai paling tinggi 60% bahwa responden *setuju* dengan pernyataan “*petugas satpas colombo memiliki pengetahuan yang luas dan terampil*”.

Tabel 4.9
Deskripsi Indikator Empati

NO	Pertanyaan	Skor					Mean	Ket
		5	4	3	2	1		
Empati (empaty)								
4	Satpas Colombo memahami dan menghadapi masyarakat dengan penuh perhatian	12 24%	31 62%	5 10%	2 4%	0 0%	4,06	Setuju
<i>Nilai rata-rata Empati (empaty)</i>							4,06	

Berdasarkan hasil tabel 4.9 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dalam indikator empaty (empati), jawaban tentang pertanyaan X₄ menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai 62%, sangat setuju dengan nilai 24%, netral dengan nilai 10%, dan tidak setuju 4%. Dalam nilai persentase tersebut maka didapatkan nilai rata-rata sebesar 4,06 atau dapat dikatakan setuju. Sehingga dapat dinyatakan dengan nilai paling tinggi 62% bahwa responden *setuju* dengan pernyataan *satpas colombo memahami dan menghadapi masyarakat dengan penuh perhatian*.

Tabel 4.10
Deskripsi Indikator bentuk fisik

NO	Pertanyaan	Skor					Mean	Ket
		5	4	3	2	1		
Bentuk Fisik (tangibles)								
5	Satpas Colombo Memiliki fasilitas yang lengkap dan petugas berpenampilan rapi	8 16%	23 46%	16 32%	3 6%	0 0%	3,72	Setuju
<i>Nilai rata-rata Bentuk Fisik (tangibles)</i>							3,72	

Berdasarkan hasil tabel 4.10 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dalam indikator bentuk fisik (tangible), jawaban tentang pertanyaan X₅ menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai 46%, netral dengan nilai 32%, sangat setuju dengan nilai 16%, dan tidak setuju dengan nilai 6%. Dalam nilai persentase tersebut maka didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,72 atau dapat dikatakan dengan setuju. Sehingga dapat dinyatakan dengan nilai sebesar 46% bahwa responden *setuju* dengan pernyataan *“satpas colombo memiliki fasilitas yang lengkap dan petugas berpenampilan rapi*.

b. Deskripsi hasil variabel kepuasan masyarakat (Y)

Variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menggunakan 5 indikator yaitu: Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, Kecepatan pelayanan, Kemampuan petugas Pelayanan, dan Kenyamanan Lingkungan.

Tabel 4.11
Deskripsi indikator prosedur pelayanan

NO	Pertanyaan	Skor					an	Ket
		5	4	3	2	1		
Prosedur pelayanan								
1	Saya puas dengan kesederhanaan alur pelayanan	4	30	11	3	2	3,62	Puas
		8%	60%	22%	6%	4%		
Nilai rata-rata Prosedur Pelayanan							3,62	

Berdasarkan hasil tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan masyarakat (Y) dalam indikator prosedur pelayanan. Jawaban tentang pertanyaan Y₁ menunjukkan mayoritas responden menjawab puas dengan nilai 60%, netral dengan nilai 22%, sangat puas 8%, tidak puas dengan nilai 6% dan sangat tidak puas dengan nilai 4%. Dalam nilai persentase tersebut didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,62 atau dapat dikatakan setuju. Sehingga dapat dinyatakan dengan nilai 60% bahwa *responden puas dengan kesederhanaan alur pelayanan pada Satpas Colombo Kota Surabaya.*

Tabel 4.12
Deskripsi indikator biaya pelayanan

NO	Pertanyaan	Skor					an	Ket
		5	4	3	2	1		
Biaya pelayanan								
2	Saya puas dengan biaya yang telah ditetapkan dan sesuai dengan pelayanan	6	28	0	13	3	3,74	Puas
		12%	56%	0%	26%	6%		
Nilai rata-rata biaya pelayanan							3,74	

Berdasarkan hasil tabel 4.12 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan

masyarakat(Y) dalam indikator biaya pelayanan . jawaban tentang pertanyaan Y₂ menunjukkan mayoritas responden menjawab puas dengan nilai sebesar 56%, tidak puas dengan nilai sebesar 26%, sangat puas dengan nilai sebesar 12%, dan sangat tidak puas dengan nilai sebesar 6%. Dalam nilai persentase tersebut didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,74 atau dapat dikatakan puas, sehingga dapat dinyatakan dengan nilai 56% bahwa *responden puas dengan biaya yang telah ditetapkan dan sesuai dengan pelayanannya.*

Tabel 4.13
Deskripsi indikator kecepatan pelayanan

NO	Pertanyaan	Skor					an	Ket
		5	4	3	2	1		
Kecepatan pelayanan								
3	Saya puas dengan pelayanan petugas yang menyelesaikan dengan tepat waktu	5	31	8	4	2	3,66	Puas
		10%	62%	16%	8%	4%		
<i>Nilai rata-rata kecepatan pelayanan</i>							3,66	

Berdasarkan hasil tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pada variabel kepuasan masyarakat dalam indikator kecepatan pelayanan. Jawaban responden pada pertanyaan Y₃ menunjukkan mayoritas menjawab puas dengan nilai 62%, netral dengan nilai 16%, sangat puas dengan nilai 10%, tidak puas dengan nilai 8% , dan sangat tidak puas dengan nilai 4%. Dalam nilai persentase tersebut didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,66 atau dapat dinyatakan puas, sehingga dapat dinyatakan dengan nilai 62% bahwa *responden puas dengan pelayanan petugas yang*

menyelesaikannya dengan tepat waktu.

Tabel 4.14
Deskripsi indikator kemampuan petugas pelayanan

NO	Pertanyaan	Skor					Mean	Ket
		5	4	3	2	1		
Kemampuan petugas pelayanan								
4	saya puas dengan keahlian petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat	4 8%	32 64%	0 0%	13 26%	1 2%	3,78	Puas
<i>Nilai rata-rata kemampuan petugas pelayanan</i>							3,78	

Berdasarkan hasil tabel 4.14 dapat diketahui bahwa pada variabel kepuasan masyarakat dalam indikator kemampuan petugas pelayanan. Jawaban responden pada pertanyaan Y₄ menunjukkan mayoritas responden menjawab puas dengan nilai 64%, tidak puas dengan nilai 26%, sangat puas 8% dan sangat tidak puas 2%. Dalam nilai persentase tersebut didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,78 atau dapat dinyatakan puas, sehingga dapat dinyatakan dengan nilai 64% bahwa *responden puas dengan keahlian petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.*

Tabel 4.15
Deskripsi indikator kenyamanan lingkungan

NO	Pertanyaan	Skor					Mean	Ket
		5	4	3	2	1		
Kenyamanan lingkungan								
5	saya puas dengan kondisi sarana dan prasarana yang dapat memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat penerima pelayanan	7 14%	31 62%	0 0%	8 16%	4 8%	3,82	Puas
<i>Nilai rata-rata kenyamanan lingkungan</i>							3,72	

Berdasarkan hasil tabel 4.15 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan masyarakat dalam indikator kenyamanan lingkungan. Jawaban responden pada pertanyaan Y₅ menunjukkan mayoritas responden menjawab puas dengan nilai 62%, sangat puas dengan nilai 14%, tidak puas dengan nilai 16%, dan sangat tidak puas dengan nilai 8%. Dalam nilai persentase tersebut didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,82 atau dapat dinyatakan puas, sehingga dapat dinyatakan dalam persen sebesar 64% bahwa *responden puas dengan kondisi sarana dan prasarana yang dapat memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat penerima masyarakat.*

4.3 Analisis Data

Analisis Data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian. Analisis data juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari penelitian menjadi sebuah informasi baru yang dapat digunakan dalam membuat kesimpulan.

Dalam penelitian ini, penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 50 responden masyarakat yang melakukan kunjungan di Satpas Colombo Kota Surabaya, sehingga data yang diperoleh bersifat primer, data yang diperoleh perlu diuji dengan beberapa pengujian. Uji data diperlukan agar dapat menyajikan data yang akurat, uji yang pertama (1) uji validitas (2) uji reliabilitas (3) uji asumsi klasi yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedasitias (4) uji liniear sederhana (5) uji hipotesis menggunakan uji t dan uji r. berikut ini adalah hasil ujian :

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas berdasarkan data penyebaran kuesioner terhadap 50 responden yang sedang melakukan kunjungan di Satpas Colombo Kota Surabaya. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0.05 maka butir instrumen dapat dikatakan valid, sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0.05 maka dapat dikatakan valid. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20. Berikut uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas

pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas pelayanan (X)	X ₁	0.706	0.279	Valid
	X ₂	0.663	0.279	Valid
	X ₃	0.824	0.279	Valid
	X ₄	0.848	0.279	Valid
	X ₅	0.624	0.279	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y ₁	0.810	0.279	Valid
	Y ₂	0.657	0.279	Valid
	Y ₃	0.890	0.279	Valid
	Y ₄	0.745	0.279	Valid
	Y ₅	0.754	0.279	Valid

Sumber: data primer diolah SPSS (2020)

Berdasarkan hasil tabel 4.16 menunjukkan hasil uji semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel X dan variabel Y dalam penelitian ini dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0.279 untuk $n = 50$). Ini menunjukkan semua pertanyaan dari kedua variabel tersebut dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan peneliti sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten, sementara jika

Cronbach's Alpha < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas

<i>Variabel</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Batas reliabel</i>	<i>Keterangan</i>
Kualitas Pelayanan (X)	0.779	0.60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.830	0.60	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai dalam penelitian ini mempunyai perhitungan reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan (X) terhadap semua butir pertanyaan dengan nilai 0.779 dan variabel kepuasan masyarakat (Y) terhadap semua pertanyaan dengan nilai 0.830 yang artinya lebih besar dari nilai *Cronbach alpha* > 0.60. jadi dapat disimpulkan bahwa hasil uji kedua variabel penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), atau kedua variabel mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Data penelitian harus diuji, jika datanya normal maka data tersebut adalah data yang baik.

Tabel 4.18
 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.60800838
	Absolute	.152
Most Extreme Differences	Positive	.152
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.195

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil penelitian 2021

Berdasarkan hasil tabel 4.18 hasil uji normalitas menunjukkan bahwa dapat diketahui Kolmogorov-Smirnov yang mempunyai hasil yang signifikan sebesar 1078, sehingga dapat disimpulkan data yang digunakan dalam penelitian berdasarkan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov test dinyatakan berdistribusi normal dengan tingkat signifikan 0.195 berarti hal ini menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi tersebut normal karena tingkat signifikasinya > 0.05 .

b) Uji linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear secara signifikan atau tidak. Korelasi

yang baik harus ada hubungan antara variabel dependent (Y) dengan variabel independent (X).

Tabel 4.19
Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
totalx * totaly		(Combined)	230.589	11	20.963	7.666	.000
	Between Groups	Linearity	207.801	1	207.801	75.993	.000
		Deviation from Linearity	22.788	10	2.279	.833	.600
	Within Groups		103.911	38	2.734		
	Total		334.500	49			

Sumber: hasil peelitian 2021

Berdasarkan hasil tabel 4.19 hasil uji linearitas menunjukkan bahwa diketahui nilai dari sig. deviation linearity sebesar 0.600 dimana nilai tersebut > 0.05 maka mempunyai hubungan linear antara variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Dengan perhitungan “jika nilai deviation from linearity sig. > 0.05, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent” .

c) Uji Multicolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel dependent atau variabel independent. Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel atau tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4.20
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 totalx	1,000	1,000

a. Dependent Variable: totaly

Sumber data : Hasil Uji SPSS 2021

Berdasarkan hasil tabel 4.20 hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa diketahui nilai dari VIF sebesar $1,000 < 10,0$, maka dapat dilihat pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi. Dengan perhitungan “jika nilai $VIF < 10,0$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi dan begitu juga sebaliknya”

d) Uji Heterokedastitas

Uji Heterokedastitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heterokedastitas.

Tabel 4.21
Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.178E-015	1.987		.000	1.000
	totalx	.000	.104	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel 4.21 hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dapat diketahui nilai sig sebesar $1.000 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam regresi. Dengan perhitungan “ jika nilai (sig) signifikan lebih besar dari 0.05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi”.

4.3.4 Uji Linear Sederhana

Uji linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh 1 (satu) variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.22
Hasil Uji Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.155	1.987		.581	.044
totalx	.924	.104	.788	8.873	.000

a. Dependent Variable: totaly
Sumber : hasil penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.22 hasil uji linear sederhana diperoleh a 1.155 dan nilai b 0.924, sehingga persamaan regresi linear sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.155 + 0.924X$$

Nilai konstanta a sebesar 1.155 menunjukkan Kualitas pelayanan (X) kepada Masyarakat (Y) sama dengan nilai 0 maka nilai koefisien b sebesar 0.924 yang bernilai positif menunjukkan peningkatan variabel independen yang didasarkan pada perubahan variabel dependen. Semakin meningkat Kualitas Pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula Kepuasan Masyarakat pada Satpas Colombo Kota Surabaya.

4.3.5 Uji Hipotesis

a) Uji t_{test} (uji parsial)

Uji t digunakan untuk meneliti tingkat signifikan variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial atau sendiri-sendiri. Pada penelitian ini uji t dilakukan untuk melihat tingkat signifikan variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Suatu variabel dependen dikatakan signifikan secara individu mempengaruhi variabel dependen apabila nilai Sig < 0.05 dari analisa regresi yang dilakukan, maka akan diperoleh tabel coefficients sebagai berikut :

Tabel 4.23
Hasil Uji t_{test} (parsial)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.155	1.987		.581	.044
	totalx	.924	.104	.788	8.873	.000

a. Dependent Variable: totaly

Sumber : hasil penelitian Diolah dengan SPSS 2021

Berdasarkan tabel 4.23 hasil uji t_{test} dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel Kualitas pelayanan (X) sebesar 8.873 dengan tingkat sig < 0.05 yaitu 0.000. artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Satpas Colombo Kota Surabaya.

b) Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi R^2 menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel X mempengaruhi variabel Y. pada penelitian ini, koefisien determinasi menunjukkan tingkat hubungan variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat pada Satpas Colombo Kota Surabaya.

Uji koefisien determinasi dilakukan dengan melihat nilai R^2 pada tabel Model Summary dari hasil analisis regresi. Apabila nilai R^2 semakin mendekati angka 1, maka dapat dikatakan bahwa kontribusi variabel independen semakin kuat mempengaruhi variabel Y. dari analisis regresi yang dilakukan diperoleh tabel model summary sebagai berikut :

Tabel 4.24
Hasil Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.621	.613	1.90477

a. Predictors: (Constant), totalx

Sumber : hasil penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.24 dari hasil uji determinasi dapat diketahui, hasil menunjukkan R sebesar 0.788 menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara penggunaan kepuasan masyarakat dengan variabel kualitas pelayanan (X) adalah kuat, karena nilai R lebih besar dari 0.5 maka dapat dikatakan berkorelasi kuat. Dari penghitungan koefisien determinasi berganda dengan bantuan SPSS, diketahui bahwa nilai koefisien berganda adjusted R square adalah 0.613 atau sebesar 61.3%. nilai menunjukkan variasi variabel kepuasan masyarakat

dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sisanya sebesar 38.7% berhubungan dengan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dalam bab V ini peneliti akan menyimpulkan serangkain hasil untuk menjawab persoalan dalam penelitian ini. Setelah menyimpulkan peneliti juga akan memberikan saran-saran yang nantinya akan dijadikan referensi oleh instansi terkait, maupun pemerintah pada umumnya yang sedang dalam masa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat di kemudian hari.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dari data yang diperoleh padaa penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner/angket dan diolah menggunakan sistem SPSS 20, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

Uji Validitas dikatakan valid karena rhitung lebih besar daripada rtabel (0.279 untuk $n = 50$). Ini menunjukkan semua pertanyaan dari kedua variabel tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas kedua variabel penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten karena kualitas pelayanan (X) terhadap semua butir pertanyaan dengan nilai 0.779 dan variabel kepuasan masyarakat (Y) terhadap semua pertanyaan dengan nilai 0.830 yang artinya lebih besar dari nilai *Cronbach alpha* > 0.60.

Uji Normalitas menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi tersebut normal karena tingkat signifikasinya > 0.05.

Uji Linearitas nilai dari sig. deviation linearity sebesar 0.600 dimana nilai tersebut > 0.05 maka mempunyai hubungan linear antara variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent”.

Uji Multikolinearitas VIF sebesar $1,000 < 10,0$, maka dapat dilihat pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas dapat diketahui nilai sig sebesar $1.000 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam regresi.

Uji Linear Sederhana Nilai konstanta a sebesar 1.155 menunjukkan Kualitas pelayanan (X) kepada Masyarakat (Y) sama dengan nilai 0 maka nilai koefisien b sebesar 0.924 yang bernilai positif menunjukkan peningkatan variabel independen yang didasarkan pada perubahan variabel dependen.

Uji t_{test} variabel Kualitas pelayanan (X) sebesar 8.873 dengan tingkat sig < 0.05 yaitu 0.000. artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Uji R^2 Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh 61.3% terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), sisanya 38.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahsan serta teori, maka dapat

diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Satpas Colombo Kota Surabaya sudah cukup baik dan diusahakan untuk mempertahankan kualitas pelayanan secara optimal kemudian mampu meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat penerima pelayanan.
2. Saran untuk petugas pelayanan untuk mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu kemudian tidak membedakan masyarakat yang sedang menerima pelayanan.
3. Sangat besar harapan terhadap Instansi Satpas Colombo Kota Surabaya untuk menampung segala kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan bagi masyarakat, karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik dan membuat mereka puas sesuai dengan ekspektasi masyarakat mengenai pelayanan.

5.3 Rumusan Masalah :

“Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Satpas Colombo Kota Surabaya”

Maka Kesimpulan :

Ada, berdasarkan bab IV hasil uji t_{test} (uji t dilakukan untuk melihat tingkat signifikan variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen). Suatu variabel dependen dikatakan signifikan secara individu mempengaruhi variabel dependen apabila nilai Sig < 0.05 dari analisa regresi yang dilakukan.

Berdasarkan hasil uji t_{tes} pada tabel 4.24 dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 8.873 dengan tingkat sig < 0.05 yaitu 0.000, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Satpas Colombo Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bairoh, H. (2015). *Kualitas pelayanan*. Malang: UIN.
- Batinggi HA, B. a. (2014). *Pengertian pelayanan umum dan sistem manajemen*.
Pustaka Ut.
- Fandy, T. (2011). *service management mewujudkan layanan prima edisi 2*.
Yogyakarta: andi.
- Hamdani, R. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: salemba empat.
- Herdiansyah, h. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba
Humanika Rakyat.
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. jakarta : Erlangga.
- Lovelock, W. (2011). *Services Marketing (People,Technology,Strategy)*. England:
Pearson Education Limited.
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada PT Bank Syariah Mandiri*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Nazir. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip, Kothler. (2003). *Manajemen pemasaran Edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks
Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D* . Bandung:
Alfabeta.

- Sunyotono, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Wahyu, A. (2009). *Manajemen Oprasi Jasa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sejarah Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.
- Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan PasirJambu*. Bandung: Unnur Jurnal.

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth Bapak/Ibu

Masyarakat Surabaya

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya**” dan disusun sebagai tugas Akhir (skripsi) :

Nama : Sabilatus Salma

Instansi : Universitas Bhayangkara Surabaya

Fakultas/Prodi/Nim : Fisip/AP/1713111092

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi pendapat-pendapat atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini dan bukan untuk maksud evaluasi atau penilaian. Seluruh jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan.

Atas bantuan dan Partisipasinya, saya mengucapkan banyak Terima Kasih.

Peneliti

(Sabilatus Salma)

Kuisisioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya

Angket ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan pada Satpas Colombo Kota Surabaya. Angket ini digunakan untuk pelengkap Skripsi dengan Metode Penelitian Kuantitatif, untuk itu saya mohon untuk mengisi atau menjawab setiap pertanyaan yang diajukan di dalam angket. Atas perhatian dan kerjasamanya. Saya mengucapkan terima kasih

A. Identitas Responden

Berikan tanda pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda

Nama Responden :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa
PNS/TNI/POLRI
 Pegawai Swasta Pengusaha
 Ibu Rumah Tangga Lainnya

Banyak Kunjungan : 1X 2X

B. Keterangan

Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan

Sangat Setuju	: 5	Tidak Setuju	: 2
Setuju	: 4	Sangat Tidak Setuju	: 1
Netral	: 3		

Penelitian Untuk Kepuasa Masyarakat

Sangat Puas	: 5	Tidak Puas	: 2
Puas	: 4	Sangat Tidak Puas	: 1
Cukup Puas	: 3		

Beri tanda pada kolom yang sesuai dengan penilaian anda

C. Pertanyaan
Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	5	4	3	2	1
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang berlaku					
2	Satpas Colombo tanggap terhadap keluhan masyarakat dan melayani dengan tepat waktu					
3	Petugas Satpas Colombo memiliki pengetahuan yang luas dan terampil					
4	Satpas Colombo memahami dan menghadapi masyarakat dengan penuh perhatian					
5	Satpas Colombo Memiliki fasilitas yang lengkap dan petugas berpenampilan rapi					

Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	5	4	3	2	1
1	Saya puas dengan kesederhanaan alur pelayanan					
2	Saya puas dengan biaya yang telah ditetapkan dan sesuai dengan pelayanan					
3	Saya puas dengan pelayanan petugas yang menyelesaikan dengan tepat waktu					
4	Saya puas dengan keahlian petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
5	Saya puas dengan kondisi sarana dan prasarana yang dapat memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat penerima pelayanan					

Lampiran II

Tabulasi Data Variabel X

No	X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL X
1	4	4	3	4	4	19
2	4	3	3	4	4	18
3	3	3	1	2	3	12
4	4	4	4	5	3	20
5	4	4	4	4	3	19
6	3	3	4	4	3	17
7	4	4	4	4	4	20
8	3	2	2	3	4	14
9	3	3	5	5	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	3	19
12	4	3	3	3	4	17
13	4	4	4	5	5	22
14	3	3	3	4	5	18
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	5	5	22
17	4	4	4	4	5	21
18	4	4	4	4	3	19
19	4	4	4	4	2	18
20	4	4	4	4	3	19
21	4	4	4	4	4	20
22	3	3	1	2	2	11
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	5	5	22
26	4	4	5	5	5	23
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	3	4	3	18
29	4	3	4	4	3	18
30	4	4	4	4	3	19
31	4	4	4	4	4	20
32	4	3	4	5	4	20
33	2	4	4	4	2	16
34	4	4	4	4	4	20

35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	4	16
37	5	5	5	5	4	24
38	3	3	3	4	4	17
39	3	4	4	4	3	18
40	2	4	3	4	4	17
41	5	5	5	5	5	25
42	3	4	3	3	3	16
43	3	4	4	4	3	18
44	4	4	3	5	5	21
45	4	4	4	5	4	21
46	4	3	3	5	3	18
47	3	4	4	4	4	19
48	4	4	4	4	4	20
49	4	3	5	4	4	20
50	4	4	4	4	3	19

Tabulasi Data Variabel Y

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL Y
1	4	4	3	4	4	19
2	3	3	3	3	4	16
3	1	3	1	2	2	9
4	4	4	4	4	3	19
5	4	4	4	4	4	20
6	3	4	4	4	4	19
7	4	4	4	4	4	20
8	3	3	3	3	4	16
9	4	4	4	3	4	19
10	4	3	4	4	4	19
11	3	4	4	4	3	18
12	2	4	2	4	3	15
13	5	5	5	5	5	25
14	3	4	4	4	4	19
15	4	4	4	4	4	20
161	4	5	4	4	5	22
17	5	4	4	4	4	21
18	4	4	4	4	4	20

19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	2	5	1	3	2	13
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	3	4	4	4	19
26	4	5	5	5	4	23
27	4	4	4	4	4	20
28	4	5	4	4	3	20
29	4	3	3	3	3	16
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	2	2	3	4	15
33	1	2	2	4	4	13
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	3	3	3	15
36	4	3	4	4	4	19
37	4	4	4	4	4	20
38	3	3	3	3	3	15
39	4	3	3	4	4	18
40	2	4	4	4	2	16
41	5	5	5	5	5	25
42	3	3	3	3	3	15
43	3	2	2	3	2	12
44	3	4	4	5	5	21
45	4	4	4	4	4	20
46	4	3	5	3	5	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	3	3	5	3	5	19
50	5	4	4	3	5	21

**1. Uji Validitas
Variabel X**

		Correlations					
		x1	x2	x3	x4	x5	Totalx
x1	Pearson Correlation	1	.452**	.455**	.462**	.320*	.706**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.001	.023	.000
	N	50	50	50	50	50	50
x2	Pearson Correlation	.452**	1	.543**	.442**	.136	.663**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.348	.000
	N	50	50	50	50	50	50
x3	Pearson Correlation	.455**	.543**	1	.714**	.265	.824**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.063	.000
	N	50	50	50	50	50	50
x4	Pearson Correlation	.462**	.442**	.714**	1	.455**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50
x5	Pearson Correlation	.320*	.136	.265	.455**	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.023	.348	.063	.001		.000
	N	50	50	50	50	50	50
totalx	Pearson Correlation	.706**	.663**	.824**	.848**	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Y

		Correlations					
		y1	y2	y3	y4	y5	totally
y1	Pearson Correlation	1	.373**	.673**	.408**	.588**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000	.003	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
y2	Pearson Correlation	.373**	1	.462**	.580**	.199	.657**
	Sig. (2-tailed)	.008		.001	.000	.167	.000
	N	50	50	50	50	50	50

y3	Pearson Correlation	.673**	.462**	1	.588**	.659**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
y4	Pearson Correlation	.408**	.580**	.588**	1	.429**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.002	.000
	N	50	50	50	50	50	50
y5	Pearson Correlation	.588**	.199	.659**	.429**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.167	.000	.002		.000
	N	50	50	50	50	50	50
totally	Pearson Correlation	.810**	.657**	.890**	.745**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	5

Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	5

3. Uji Asumsi Klasik

a) Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.60800838
	Absolute	.152
Most Extreme Differences	Positive	.152
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.078

Asymp. Sig. (2-tailed)	.195
------------------------	------

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b) Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
totalx * totaly	Between Groups	(Combined) Linearity	230.589 207.801	11 1	20.963 207.801	7.666 75.993	.000 .000
		Deviation from Linearity	22.788	10	2.279	.833	.600
	Within Groups		103.911	38	2.734		
Total			334.500	49			

c) Uji Multicolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 totaly	1.000	1.000

a. Dependent Variable: totalx

d) Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.178E-015	1.987	.000	1.000	
totalx	.000	.104	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Abs_RES

4. Uji Linear Sederhana

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	285.629	1	285.629	78.726	.000 ^b
	Residual	174.151	48	3.628		
	Total	459.780	49			

a. Dependent Variable: totaly

b. Predictors: (Constant), totalx

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.155	1.987		.581	.044
	totalx	.924	.104	.788	8.873	.000

a. Dependent Variable: totaly

5. Uji Hipotesis

a) Uji t_{test}

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.155	1.987		.581	.044
	totalx	.924	.104	.788	8.873	.000

b) Uji R^2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.155	1.987		.581	.044	
	totalx	.924	.104		.788	8.873	.000